



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

كلية التربية- قسم علم النفس



الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين بمجمع

خدمات الجمهور - محلية أم درمان

**Psychological Burnout and its Relation to
Professional Performance among the Staff of the
public services complex - Omdurman Locality**

(بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي)

إشراف

إعداد

أ.د. علي فرح أحمد فرح

إيمان عبد الرحيم عبد الله مصطفى

2019 / 1440 هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قَالَ تَعَالَى:

﴿ رَبِّ قَدْ آتَيْتَنِي مِنَ الْمَلِكِ وَعَلَّمْتَنِي مِنْ تَأْوِيلِ الْأَحَادِيثِ فَاطِرَ

السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ أَنْتَ وَلِيِّ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ تَوَفَّنِي مُسْلِمًا

وَالْحَقِّي بِالصَّالِحِينَ ﴿١٠١﴾ (يوسف، الآية: 101)

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى من لو كان بإمكانني لو هبتهما حياتي و لأعطيتهما
من عمري ما مضى منه و ما هو آتٍ...
إلى من أحب فيهما كل شيء بلا استثناء...
إلى من يبذلان ما بوسعهما لإرضائي...
إلى من يعطيني دوما و بدون مقابل...
إلى من تعلمت منهما الوفاء و الشموخ...
على من جعلاني تاجاً على الرؤوس...

(والداي العزيزين)

ماذا أكتب عن فضلكما، تتقازم كلماتي أمام وصفكم...
ماذا أهديكم لأفي حقكم؟؟

لو أهديتكما روعي لن تكفي جزء من تضحياتكما...
ادعوك يا الله أن تجعلهما لي عوناً و لا تحرمني منهما
أبدأ و أن ترزقني محبتكما و رضاهما و اجمعني و
إياهما في الدنيا و الآخرة.. يا رب مني الدعاء و منك
الإجابة..

إلى الشموع التي تنير دربي أولئك الذين تعجز
الكلمات عن وصفهم

(إخوتي)

إلي من سرهم نجاحي و تقدمي إلي مصابيح العلم

(أساتذتي الأجلاء)
إلى واحة العلم والمعرفة .. (جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا)
الباحثة

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد بن عبد الله الصادق الأمين، الحمد والشكر لله الذي أعانني على إنجاز هذا العمل بفضلته وتوفيقه .

أما بعد :

أتوجه بالشكر والتقدير أولاً إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، التي قدمت لي الكثير من المعارف، التي ساعدت في بناء ذخيرتي العلمية وصقل مهارتي في مجال التخصص، والشكر موصول لكلية التربية - قسم علم النفس - والعاملين بها لتعاونهم معي والتي قدمت لي الكثير من المعارف ، ثم خالص شكري لكلية الدراسات العليا ، كما أخص بالشكر البروفيسور / **علي فرح أحمد فرح** الذي تفضل بالإشراف على هذه الدراسة، والذي لم يبخل علي بعلمه الوافر، وتوجيهه المستمر، حتى خرج البحث بهذه الصورة فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتوجه بالشكر لأسرة مكتبة كلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وجميع المكتبات الأخرى التي أفسحت لي المجال للبحث والنقضي، مكتبة كلية التربية جامعة أفريقيا العالمية، ومكتبة علم النفس بجامعة الرباط الوطني، ومكتبة جامعة النيلين المركزية .

الشكر موصول للدكتور / **جمال سر الختم** الذي قام بتحليل بيانات هذه الدراسة ، كما أشكر عينة الدراسة العاملين بمجمع خدمات الجمهور بأمدردمان الذين ساهموا في تعبئة الاستبانة.

وشكر خاص إلى مساعد شرطة / **محمد الحاج عثمان** معلاً تقديراً لمساعدته لي في هذا البحث ومدني بالمعلومات عن مجمع خدمات الجمهور أم درمان .

وتمتد باقات شكري إلى كل من مد يد العون والمساعدة لي، فلهم مني التقدير والامتنان وأدعو الله عز وجل أن يمدهم بالخير والصحة والعافية وجزاهم الله عني خير الجزاء .

والحمد لله رب العالمين

الباحثة

مستخلص البحث

يهدف هذا البحث إلى معرفة السمة العامة للاحتراق النفسي والاداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور (أمدرمان) ومعرفة دلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغيرات النوع وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية والنظاميينواستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي لمناسبته للاستخدام في هذا البحث. ولأغراض جمع المعلومات استخدمت الباحثة استبانة البيانات الأساسية الأولية ، ومقياس (ماسلاش) للاحتراق النفسي. وقد كانت العينة عشوائية طبقية مكونة من (100) فرد من ضباط ، ضباط صف ، فنيين ، مهندسين ، متعاقدين ، كوادر طبية ، مجندي خدمة وطنية ، وعمال نظافة) . بعد جمع البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) حسب الأساليب الإحصائية التالية: إرتباط بيرسون ، واختبار ت لعينة واحدة واختبار ت لعينيتين وتحليل التباين الاحادي. وبعد التحليل الإحصائي توصل البحث إلى عدد من النتائج وكانت أهمها الآتي: يتسم كل من الاحتراق النفسي والاداء المهني للعاملين بمجمع الجمهور بمحلية أمدرمان بالارتفاع، ولم توجد علاقة إرتباطية بين الاحتراق النفسي والاداء المهني لدى العاملين بمجمع الجمهور بمحلية امدرمان، كما لم توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع الجمهور بمحلية امدرمان تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة والنظاميين والحالة الاجتماعية. بينما وجدت الفروق تبعاً للنوع. وفي ضوء هذه النتائج وضعت الباحثة عدد من التوصيات أهمها: تدريب كوادر مهنية متخصصة حتى تكون قادرة على تقديم الخدمات لطالبيها وإقامة دورات تأهيلية بصورة مستمرة لإكساب العاملين فنيات التعامل مع الجمهور ، وتحسين بيئة العمل من خلال توفير المعدات التقنية اللازمة لإنجاز العمل. كما تضمن البحث مجموعة من المقترحات.

Abstract

This research aims to know the general characteristic of psychological combustion and the professional performance among the employees of the public services gleaner (Omdurman) and to know the significance of differences in the level of psychological combustion according to gender, social status, military rank, and training experience . For the purposes of collecting data, the researcher used the initial basic infomaton list and MASLASH scale of psychological combustion. The sample was a random sample consisting of (100) officers, non-commissioned officers, technicians, engineers, contractors, medical staff, national service recruits and cleaners. The data were analyzed using SPSS program according to the following statistical equasions: one sample t test, two independent samples t test, Pearson correlation coefficient and one way analysis of variance. After the statistical analysis, the research reached a number of results, the most important of which were as follows: The psychological combustion and the professional performance of the workers in the public compound in Omdurman locality were high, and there was no correlation between psychological combustion and the professional performance of the staff in the public compound in Omdurman locality. Employees of the public compound in Omdurman locality according to the variables of years of experience, regulars and social status. Differences were found according to gender. In the light of these results, the researcher has made a number of recommendations, the most important of which are: Training specialized professional cadres to

be able to provide services to its applicants; The research also included a set of proposals.

قائمة الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	مستخلص البحث
هـ	Abstract
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الملاحق
الفصل الأول - الإطار العام	
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أهداف البحث
	فروض البحث
	حدود البحث
	مصطلحات البحث
الفصل الثاني - الإطار النظري والدراسات السابقة	
	المبحث الأول: الاحتراق النفسي
	المبحث الثاني: الأداء المهني
	المبحث الثالث: العاملين بمجمع خدمات الجمهور محلية أم درمان
	المبحث الرابع: الدراسات السابقة

الفصل الثالث	
منهج و إجراءات الدراسة	
	تمهيد.
	منهج البحث.
	مجتمع البحث.
	عينة البحث.
	أدوات البحث.
الفصل الرابع	
عرض النتائج ومناقشتها	
	عرض وتفسير نتيجة الفرض الأول
	عرض وتفسير نتيجة الفرض الثاني
	عرض وتفسير نتيجة الفرض الثالث
	عرض وتفسير نتيجة الفرض الرابع
	عرض وتفسير نتيجة الفرض الخامس
	عرض وتفسير نتيجة الفرض السادس
	عرض وتفسير نتيجة الفرض السابع
الفصل الخامس	
الخاتمة	
	الخاتمة.
	النتائج
	التوصيات
	مقترحات البحوث
	المصادر والمراجع.
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	العدد الكلي للأفراد العاملين بالمجمع حسب الإدارات المختلفة	(1/3)
	توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع	(2/3)
	يوضح التوزيع التكراري لمتغير سنوات الخبرة	(3/3)
	يوضح التوزيع التكراري لمتغير النظاميين	(4/3)
	يوضح التوزيع التكراري لمتغير الحالة الإجتماعية	(5/3)
	يوضح إرتباط الفقرات بالدرجة الكلية لمقياس الإحتراق النفسي	(6/3)
	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس الإحتراق النفسي	(7/3)
	يوضح إرتباط الفقرات بالدرجة الكلية لمقياس الأداء المهني	(8/3)
	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس الأداء المهني	(9/3)
	اختبار (ت) لعينه واحده لقياس مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان	(1/4)
	اختبار (ت) لعينه واحده لقياس مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان	(2/4)
	يوضح نتائج معامل إرتباط بيرسون لتحديد درجة الإرتباط بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان	(3/4)
	يوضح قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية لقياس الفرق مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النوع	(4/4)
	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى	(5/4)

	الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	
(6/4)	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين	
(6/4)	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية	

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الجدول
	التوزيع التكراري لمتغير النوع	(1/3)
	التوزيع التكراري لمتغير سنوات الخبرة	(2/3)
	التوزيع التكراري لمتغير النظاميين	(3/3)
	التوزيع التكراري لمتغير الحالة الإجتماعية	(4/3)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
ملحق رقم (1)	المقياس قبل التحكيم
ملحق رقم (2)	مقياس بعد التحكيم
ملحق رقم (3)	محكمو الاستبانة

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعست على كثير من جوانب الحياة المختلفة إلا أن كثير من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي. لذلك عدت ظاهرة الاحتراق النفسي من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها. وتعد أكثر المهن التي تكثر فيها الضغوط النفسية كما تتطوي عليها أعباء ومطالب بشكل مستمر للعامل فيها.

فبالرغم من التطور الكبير الذي شهده القرن الماضي في جميع الحياة إلا أن الإضطرابات النفسية والقلق والتوتر وعدم الشعور بالأمن وغيرها من المشكلات النفسية التي انتشرت بدرجة كبيرة في كافة المجتمعات ، ومع دخول العالم ألفية جديدة بأن من المحتمل أن تزداد فيه الصراعات والأزمات النفسية العائدة إل زيادة إتساع حلقة التطور العلمي والتكنولوجي التي شهدها هذا العالم منذ عقود طويلة والتي أثرت على سير عجلة الحياة اليومية لكافة فئات البشر وفي شتى النواحي والأبعاد.(العمرى ، 2007م).

ونجد أن الضغوط النفسية كما يرى بعض الباحثين بشكل عام تعتبر سمة من سمات الحياة فهي في بعض مستوياتها قد تكون مطلوبة إن لم تكن ضرورية وذلك لتحفيز الفرد ودفعه إلى الإنجاز وتحقيق النجاح.

غير أن الضغوط النفسية الزائدة عن الحد المناسب في مجال عمل العامل قد تقضي إلى مشاكل يصعب حلها لما لها من آثار سلبية على الصحة العقلية والبدنية. قد يؤدي

إلى تفاقم الوضع وحدث حالات الاحتراق النفسي ومن هذا المنطلق فإن الإحترق النفسي ينظر إليه باعتباره المحصل النهائي للضغوط النفسية. (البتال، 1999م: 11).

والاحتراق النفسي يعني خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات ومفهومها وأن الاحتراق يحدث على المستوى الفردي.

ومن هنا برزت الحاجة إلى تسليط الضوء على موضوع الاحتراق النفسي ومن الذي يحترق والذي يعد إحدى نتائج الأزمات النفسية الخطيرة على الكوادر البشرية العاملة في مؤسسات وزارة الداخلية والتي تؤثر سلباً في الجانب الإجتماعي الصحي النفسي للأفراد الذين يعانون منها.

ومن هنا كان اهتمام الباحثة بموضوع الاحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور ، أمدرامن.

ذكر جمال نادر (2009م ، 229) على أنه يطرح علماء النفس مفهوم التوافق النفسي على أنه توافق الفرد مع ذاته وتوافقه مع الوسط المحيط به ، وكل المستويين لا ينفصل عن الآخر وإنما يؤثر فيه ويتأثر به . فالفرد المتوافق ذاتياً هو الفرد المتوافق اجتماعياً ، ويتضمن علماء النفس بقولهم التوافق الذاتي هو قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه وبين أدواره الإجتماعية المتصارعة مع هذه الدوافع بحيث لا يكون هناك صراع داخلي. ومن ثم يتسم بأنه عمل إيجابي مستمر يحاول الفرد من خلال التعديل في نفسه أو في الظروف المحيطة به بهدف تحقيق الإشباع لحاجاته وخفض توتراته والتوازن والإنسجام مع بيئته (حمدي عرقوب ، 1996م ، 10).

يعد الأداء مفهوماً واسعاً في ميدان الأعمال ولكن من الصعب إعطاء تعريف محدد له بسبب تعدد الأبعاد التي يتكون منها الأداء الشامل في المنظمة ، والأداء يؤثر في

تحقيق أهداف المنظمة المحددة من خلال الاستخدام الأفضل لمواردها المتاحة خلال فترة زمنية معينة.

ومصطلح الأداء يعد مصطلحاً واسعاً نشأ ليعبر عن مجموعة من الممارسات التي عن طريقها يتم تحديد العمل ومتابعته وتحديد القدرات اللازمة للأداء وتوزيع المكافآت داخل المنظمة كما أنه يشمل تحديد الأهداف واختيار العاملين وتعيينهم وتقييم الأداء والتعويضات والتدريب والتنمية والتخطيط وإدارة المسار الوظيفي.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة الدراسة في إحساس الباحثة بظاهرة (الاحتراق النفسي) المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمدينة أم درمان ، وأثره على التوافق النفسي والأداء المهني.

وذلك من خلال ملاحظتها لزملائها وزميلاتها في العمل حيث أنها تعمل كأخصائي نفسي في مجال الكشف الطبي الدوري علماً بأن العمل في هذا القسم يحتاج إلى صبر وقدرة عالية على التحكم في النفس كما في بقية الأقسام. ومن هذا المنطق انبثقت الأسئلة الآتية:

1- ما هي السمة العامة للإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور

بمحلية أم درمان؟

2- ما هي السمة العامة للأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور

بمحلية أم درمان؟

3- هل توجد علاقة إرتباطية بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني

لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان؟

- 4- هل توجد فروق في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النوع؟
- 5- هل توجد فروق في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الخبرة؟
- 6- هل توجد فروق في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين؟
- 7- هل توجد فروق في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال إرتكازها على الآتي:

أ/ الأهمية النظرية:

- 1- تتمثل في دراسة الباحثة لمجتمع الدراسة للكشف عن الإحترق النفسي الذي يواجه العاملين في المجمع.
- 2- كما قد تتيح الدراسة إمكانية اكتشاف حقائق جديدة تساعد في الحد من الإحترق النفسي لهؤلاء العاملين.

3-المساهمة في إثاء البحوث والدراسات في مجال الإحتراق النفسي والذي يعاني من نقص واضح في هذا المجال.

4-المساهمة في معالجة الضغوط التي تؤدي للاحتراق النفسي وذلك من خلال النظريات التي تفسر الاحتراق النفسي.

2/ الأهمية التطبيقية:

1-تقديم جهد علمي واضح والخروج بتوصيات يمكن أن تكون نواة لدراسات أوسع وأشمل.

2-يوفر هذا البحث بعض المعلومات الخاصة عن مجمع خدمات الجمهورية بمدينة أمرمان والذي يمكن أن يكون بداية للفت الإنتباه وتهيئة ظروف جديدة للعمل.

3-التخطيط بشكل أفضل لتحسين أوضاع هذه الفئة من العاملين بالمجمع ووضع الحلول المناسبة والممكنة لمصادر وسلبيات ظاهرة الإحتراق النفسي.

4-وضع برامج إرشادية مهنية ونفسية مناسبة تساعد في اختيار العاملين وفقاً لخصائص ومتغيرات معينة لمثل هذه المهن ، وبالتالي تحقيق التكيف وتحسين نوعية الخدمات التي تُقدم للجمهور.

أهداف الدراسة:

1- التعرف على السمة العامة للإحتراق النفسي والأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور.

2- معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور.

3- التعرف على الفروق في درجة الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور محلية أم درمان تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة ، عامل السن " العمر " ، الحالة الإجتماعية ، الرتبة).

فروض الدراسة:

1- يتسم مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان بالإنخفاض.

2- يتسم مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان بالإنخفاض.

3- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان.

4- توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النوع.

5- توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

6- توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين.

7- توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: الأشخاص العاملين بمجمع خدمات الجمهور ، أم درمان من (ضباط وضباط صف وجنود).

الحدود المكانية: مجمع خدمات الجمهور (محلية أم درمان).

الحدود الزمانية: الفترة الزمنية من (2017م -2018م).

مصطلحات الدراسة:

1/ الاحتراق النفسي:

هو حالة من الإعياء النفسي والجسدي تظهر على الفرد بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له وتؤثر في اتجاهاته نحو المهنة التي يعمل فيها بشكل سلبي يمكن تشخيصه بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل وعلاقته مع الآخرين (حامد عمار ، 1995م).

التعريف الإجرائي للإحتراق النفسي:

هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها المبحوث في مقياس الإحتراق النفسي المعد لأغراض هذا البحث.

2/الأداء المهني:

يرى عودة (1998) أن الأداء المهن من عناصر الإنتاجية وهو يختص بالجانب الإنساني ويتم تحديد الإنتاجية تبعاً لعدة أبعاد متداخلة وهي العمل الذي يؤديه العامل ومدى تفهمه لدوره واختصاصه ومدى اتباعه للتعليمات التي تصل إليه من الإدارة عبر المشرف المباشر له ، الإنجاز الذي يحققه بالعمل المهني وإتقانه سلوك العامل مع زملائه ورؤسائه ، ومدى تعاونه مع روح الفريق ، الحالة النفسية التي يوجد عليها العامل من حيث الرغبة في العمل وإتقان عمله والسعي لتطوير نفسه ، إضافة إلى طرق التحسين والتطوير التي يمكن أن يوفرها العامل في عمله وبالتالي انعكاسها على ترقيته.

التعريف الإجرائي للأداء المهني:

هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها المبحوث على مقياس الأداء المهني.

3/ العاملين بمجمع خدمات الجمهور:

هو مجمع خدمي يتبع لوزارة الداخلية تقدم فيه خدمات للجمهور عبارة عن " سجل مدني ، و رخص القيادة ، و رخص السلاح ، و ترخيص سيارات ، و فحص الشخصية بدائرة التحقيقات من الأدلة الجنائية وجوازات السفر ، و فحص آلي لترخيص المركبات.

4/ مجتمع خدمات الجمهور:

يشمل مجتمع خدمات الجمهور جميع العاملين بالمجتمع وهم عبارة عن " مجموعة من ضباط شرطة وضباط صف وجنود شرطة ومهندسي شبكات ومبرمجي حواسيب وفنيين وتقنيين من شركة (كوشايد لأنظمة الحواسيب) بالإضافة إلى متعاقدين ومجندي خدمة وطنية وطاقم طبي يعمل في قسم الفحص الطبي وعمال نظافة.

5/ محلية أدرمان:

تمثل واحدة م المحافظات المكونة بولاية الخرطوم ، تقع محلية أم درمان على الضفة الغربية للنيل الأبيض ونهر النيل ، تحدها شمالاً محلية كرري وغرباً محلية أمبدة ، وتقع محلية أم درمان بين خطي عرض 14 و 16 درجة شمالاً و 31 و 32 درجة شرقاً (موقع محلية ولاية الخرطوم ، 2014م).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول

الاحترق النفسي

مقدمة:

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات التي تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل . ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والإستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحترق النفسي ، وهو من المفاهيم الحديثة نسبياً فقد ظهر مصطلح الاحتراق النفسي باعتباره ظاهرة ملازمة للعاملين في المهن الإنسانية والاجتماعية (كالتدريس ، الباحثين الاجتماعيين، أفراد الشرطة). منذ منتصف السبعينات على يد هيربارت فرويد ينرجر (1974م) الذي يعد الرائد الأول الذي قدم هذا المفهوم وقصد به الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل ومنذ ذلك الحين دخل هذا المفهوم حيز الدراسات النفس مهنية (عطا الله وآخرون ، 2011م : 14).

ونجد أن الضغوط النفسية كما يرى بعض الباحثين بشكل عام تعتبر سمة من سمات الحياة فهي في بعض مستوياتها قد تكون مولبة إن لم تكن ضرورية وذلك لتحفيز الفرد ودفعه إلى الإنجاز وتحقيق النجاح.

غير أن الضغوط النفسية الزائدة عن الحد المناسب في مال عمل العامل قد تقضي إلى مشاكل يصعب حلها مما لها من آثار سلبية على الصحة العقلية والبدنية. قد يؤدي إلى تفاقم الوضع وحدث حالات الإحترق النفسي ومن هذا المنطلق فإن الاحتراق النفسي ينظر إليه باعتباره المحصل النهائي للضغوط النفسية (البتال ، 1999م : 11).

والاحترق النفسي يعني خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات ومفهومها . وإن الإحترق يحدث على المستوى الفردي.

ومن هنا برزت الحاجة إلى تسليط الضوء على موضوع الإحترق النفسي ، ومن الذي يحترق والذي يعد إحدى نتائج الأزمات النفسية الخطيرة على الكوادر البشرية العاملة في مؤسسات وزارة الداخلية والتي تؤثر سلباً في الجانب الاجتماعي والصحي والنفسي للأفراد الذين يعانون منها.

ومن هنا كان اهتمام الباحثة بموضوع الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور - أمدرامان.

مفهوم الإحترق النفسي:

يعتبر الإحترق النفسي من المصطلحات النفسية التي ظهرت في بداية السبعينات وخاصة في مجال ضغطو العمل ثم أصبح الآن من المصطلحات الأكثر شيوعاً في مجالات عديدة.

وأصبح مفهوم الإحترق النفسي شائع الاستخدام في العقدين الأخيرين من القرن العشرين وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية ويقضون وقتاً متواصلاً في العمل المجهد مع مرشديهم.

وبصورة عامة يشير هذا المفهوم إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات في الجانب المهني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط العمل سواء في مجال عمله أو خارجه وبعبارة أدق فإن الإحترق النفسي هو (الاستنزاف أو الاستنفاد البدني والانفعالي) المذكور في (محمد ، 2011م).

تعريف الاحتراق النفسي:

تتناول الباحثة تعريف الاحتراق النفسي من الجوانب الآتية:

أولاً: لغوياً:

تشير المعاجم اللغوية العربية إلى أن الاحتراق النفسي نوع من الضغوط المهنية ، الضغوط أصلها ضغ بمعنى الضيق والإكراه على فعل شيء. (عسكر ، 2000م : 25).

ثانياً: اصطلاحاً:

وردت تعريف كثيرة لمصطلح الاحتراق النفسي في الأبحاث والدراسات التي تناولت هذه الظاهرة ولكن بالرغم من ماهية الاختلاف بين هذه التعاريف إلا أن هناك نقاط يتجمع عليها معظم الباحثين وهي أن الاحتراق النفسي عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات ومفهومها وإن الاحتراق يحدث على المستوى الفردي وسوف نستعرض في هذا الجزء التعاريف الشائعة الاستخدام للاحتراق النفسي. (عمار ، 1995: 33).

يعد فرويد بنرجر (1995م) المذكور في (محمد، 2011م : 23) أول من استخدم هذا المصطلح (الاحتراق النفسي في أوائل السبعينات للإشارة إلى الإستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة والتي تخص مساعدة الآخرين ، والاحتراق النفسي عبارة عن ظاهرة إرهاق مستمر فالإرهاق المؤقت يكون نتيجة بذل جهد مكثف حيث ينتقل بعد راحة إلى عدم راحة.

أشارت ماسلاش (1982م، Maslash) إلى أن الاحتراق النفسي يعرف بأنه: متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الإنفعالية والتجرد عن الخواص

الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال المهني ، وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس. (البتال ، 2000م).

يذكر (البدوي ، 2000م) أن الاحتراق النفسي هو عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات ، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه.

ويعرفه عسكر وآخرون بأنه التغيرات السلبية في الاتجاهات بالسلوك الخاصة بالفرد كرد فعل لضغوط العمل، ومن أهم مظاهره أداء العمل بطريقة روتينية، ومقاومة التغيير ونقص الدافعية، وفقدان الابتكار. (نجبي ، 2001م).

أما ماكبرايد (Mcbride)، المذكور في آل مشرف (2002م) فيعرّف الاحتراق النفسي بأنه "استنزاف جسدي وانفعالي، بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد ، وينتج عنه عدم التوازن، بين المتطلبات، والقدرات ، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي إلى الاحتراق النفسي، (آل مشرف ، 2002م).

في حين عرف (ترش ، 1980م) الإحترق النفسي على أنه التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات نحو العمل ونحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما ينعكس بشكل رئيسي فقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات والتعامل معهم بشكل آلي (محمد ، 2011م).

والاحتراق النفسي حالة من الإستنزاف الإنفعالي والبدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والإتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الإنفعالية والنفسية الزائدة.

علاقة الإحتراق النفسي بالضغوط النفسية:

أن الاحتراق النفسي له علاقة باختصاص العمل، حيث أن الاحتراق النفسي عبارة عن الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية والتجارية والبحوث العلمية وغيرها الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة، إن العمل في التربية والتعليم أو العمل في سوق البورصة أو التعامل مع ارتفاع وانخفاض أسعار الأسهم، يأتي في مقدمة المهن التي يمكن أن تخلق مشاعر الإحباط لدى العاملين لما تقتضيه هذه المهن من متطلبات النجاح مع التوتر والقلق الذي قد يولد لدى العديد من العاملين الشعور بالإحباط وقلة في الإنجاز والنجاح ، الأمر الذي يؤدي لديهم في الشعور بالضغوط النفسية والمهنية وبالتالي الوصول إلى الاحتراق النفسي.، علماً بأن شعور الفرد بالضغوط المهنية والنفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي ولكن إصابة الفرد بالاحتراق النفسي هو نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل.(عبد الباقي ، 2014م).

أسباب الاحتراق النفسي:

يرى بعض الباحثين أن أسباب الاحتراق النفسي أغلبها مرتبطة ببيئة العمل ، وما تنتجه من ظروف تساعد على تنظيم مستويات الضغوط والإحباط.

ويرى (محمد العيسوي ، ب. ت.) أن هناك أسباب فردية وأسباب تنظيمية للإحتراق النفسي:

الأسباب الفردية:

- 1- تبني الفرد للعمل المثالي ولا يوجد ذلك في الواقع.
- 2- إن النجاح السابق للفرد يؤدي إلى إستمراره في النجاح وعدم الشعور بذلك يؤدي إلى الاحتراق.
- 3- أن تقييم الفرد لنفسه قد يكون أعلى مما يجب فيؤدي إلى الاحتراق النفسي وعدم الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق.

الأسباب التنظيمية:

- 1- عدم الكفاءة التأهيلية للمهنة.
- 2- عدم إستئارة العضو من قبل الإدارة أو الإستئارة الشديدة يؤديان إلى الاحتراق النفسي.

3- العمل الرئيسي الخالي من التنوع يؤدي بالفرد للاحتراق النفسي.

- 4- عدم وجود معايير ثابتة للمؤسسة أو وجود إشراف إداري يتسم بالدكتاتورية أو لغموض يؤديان إلى الإحتراق النفسي ، (محمد العيسوي ن د-ت).

أما كوبر وميشال (Cooper & Marsal , 1997) فيريا أن الاحتراق يحدث نتيجة تكرار العمل اليومي مما يحدث نوعاً من الملل أو القيام بالعمل لفترات طويلة دون الحصول على راحة أو الحصول على أجر منخفض أو الصراعات بين الفرد وزملائه أو رؤسائه أو العوامل الخارجية نتيجة عدم وجود البيئة الجيدة للعمل. مذكور في (فاروق عثمان ، 2001م : 18).

ذكرت (بدران ، 1997م) ، بأنه توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب ومصادر الاحتراق النفسي.

وهذه النظريات تركز على ثلاثة مستويات:

1-المستوى الفردي أو الشخصي.

2-المستوى التنظيمي أو الإداري.

3-المستوى الإجتماعي.

ومع أن الأسباب الشخصية والإجتماعية لها دور مهم ، إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية (بيئة العمل) في ظهور الإحترق النفسي عند المهنيين ، و نتناول فيما يلي كل مستوى من المستويات السابقة بشيء من التفصيل على النحو التالي:

1/ المستوى الفردي أو الشخصي:

يرى فرويد نبرجر (1999م) أول من أشار إلى مصطلح الإحترق النفسي بأن المخلصين والمهتمين من هم أكثر الناس عرضة للإحترق ويضيق إليهم كذلك الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني ، والحقيقة أن هناك الكثير من الصدق في هذه الإدعاءات حيث أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للإحترق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاماً بمهنتها ، ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية والفردية وهي كالآتي:

1-مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والإحترق.

2-مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الإحترق.

3-الأهداف المهنية حيث وجدوا أن المصطلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.

4-مهارات التكيف العامة.

5-النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد ، درجة تقييم الفرد لنفسه ، الوعي والتبصر بمشكلة الإحترق النفسي.

2/ المستوى الإجتماعي:

هناك عدد من العوامل الإجتماعية التي تعتبر مصادراً للاحتراق النفسي منها:
أ- التغيرات الإجتماعية الإقتصادية التي حدثت في المجتمع وما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.

ب- طبيعة التطور الإجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعماً جيداً من المجتمع فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

3/ المستوى التنظيمي أو الإداري:

على عكس المستويين الشخصي والاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، وقد تم التوصل إلى ثلاثة افتراضات هي:

أ. تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق إلى أن فقدان الإمكانيات والكفاءة من أهم أسباب الضغط والقلق، وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم Helplessness Learned ؛ حيث يداخل الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه، وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي؛ حيث يفتقر الفرد إلى المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه، مما يسبب له لشعور بالضغط، وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق.

ب. تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضاً إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، ولذلك فإن العمل الرتيب الخالي

من الإثارة والتنوع والتحدي يؤدي إلى الضغط والاحتراق النفسي، فأى فشل يواجهه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا،

والضغط، وبالتالي الاحتراق، فالكثيرون يأتون إلى عملهم متوقعين الكثير، فهم يريدون زملاء مساندين، وعملاء يعترفون بالجميل، ويقدرّون جهودهم، وعملاً مشوقاً ومثيراً، فضلاً عن الاستقلالية وفي نفس الوقت يريدون راتباً كافياً، وفرصاً للترقية والتطور الوظيفي، كما يريدون ومسؤولين متفاهمين وأكفاء، وشعوراً بالإنجاز، هؤلاء غالباً ما يصابون بخيبة الأمل. ومع أن درجة الرضا الوظيفي المنخفضة ليست هي الاحتراق إلا أنها تمثل تحذيراً لما سيأتي.

ج . للمناخ الوظيفي في المؤسسة والتركيبية الوظيفية دخل في عملية الاحتراق، وهنا تبرز أهمية دور القيادة والإشراف وطبقاً لكتابات جولدنبرج Goldenberg يميل الإداريون في مؤسسات الخدمات الإنسانية ومن ضمنها المدارس إلى افتراض أن المؤسسة أياً كان نوعها، يجب أن تركز على حاجات المستفيدين من خدماتها، وإهمال حاجات القائمين بالمسئولية فيها، كما أنها تخلق تركيبة إدارية وظيفية وأسلوب تحكم من أجل محاسبة هؤلاء العاملين إذا ما خرجوا عن الخط المرسوم؛ الأمر الذي يؤدي إلى خلق أنظمة إشرافية استبدالية وصراعات بين العاملين والإدارة، وتزايد المسافة بينهم، يضاف إلى هذا أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة معدية، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاحتراق النفسي فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون نسبة عالية. (بدران ، 1997: 63 - 65).

أعراض الإحتراق النفسي:

توصل الباحثون إلى مجموعة من الأعراض التي تساعدنا في الكشف عن حالة الإحتراق النفسي ومن أبرز هذه الأعراض :

1-أعراض سلوكية: وهي مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها الفرد في حياته

اليومية.

2- أعراض إنفعالية : وهي الأعراض التي تغلب على الحالة المزاجية للفرد.

3- أعراض فسيولوجية : وهي الأعراض التي تظهر في شكل أعراض جسمية مرضية. (رافع ، 2003م).

مراحل الإحترق النفسي:

يرى ماتيسون وانفاسينميش (Matteson & Anvancevich., 1987) أن ظاهرة الإحترق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتي:

1 -مرحلة الاستغراق Involvement :

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

2 -مرحلة التبلد Stagnation :

هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة؛ كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه

3 -مرحلة الانفصال Detachment :

و فيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي

4- المرحلة الحرجة Juncture :

و هي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سوءاً وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات - Self - Doubts، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.(زيدان ، 1998 :ص 11)

مصادر الإحتراق النفسي:

إن البحث عن مصادر الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث في أسباب الضغوط المهنية وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي تنمو في كل منهما ، علما بان شعور الفرد بالضغوط المهنية او الضغوط النفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة تعرضه للاحتراق النفسي ولكن تعرض الفرد للاحتراق النفسي هو حتما نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل ، يؤيد ذلك ما جاء في دراسة كل من لازاروس ولونير.(رزقي، 2004م).

لذا نرى أن معظم الكتابات التي تطرقت إلى موضوع الاحتراق النفسي يتجه الكثير من المختصين إلى تصنيف مصادره إلى فئتين رئيسيتين هما :العوامل التنظيمية والخصائص الشخصية - التي لعبت دور كبير وأخذت النصيب الأوفى من الاهتمام والتركيز في الكتابات التي بحثت موضوع الاحتراق النفسي ، ويرجع ذلك الى أن كثير من الباحثين ينظرون إلى الاحتراق النفسي في معظم الأحيان باعتباره مشكلة تتعلق بالعمل ومن بين العوامل التنظيمية التي يتزدد ذكرها كثيرا في الكتابات والأطروحات العلمية التي تناولت هذا الموضوع هي تضارب الأدوار ويحدث عندما يطالب الفرد بإنجاز أعمال لا تتناسبه أو لا تتسجم مع طبيعة عمله وتزيد من حجم الأعباء الموكلة إليه بحيث تتجاوز الحد المعقول.(زروقي ، 2004م).

مستويات الإحتراق النفسي:

أشار سبانيول (Spaniol , 1979) إلى الإحترق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له ثلاث مستويات هي:

1- احتراق نفسي متعادل:

وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، والقلق، والإحباط، والتهيج

2- احتراق نفسي متوسط:

وينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل

3- احتراق نفسي شديد :

وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة. (بدران 1997 , 58).

طبقا لماسلاش وزملائها (Maslach et al (1976 . 1978 فإن صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام، وعدم الالتزام، وهما عكس اتجاهات العامل الأصلية، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد هي:

1- الإستنزاف الإنفعالي : Emotional Exhaustion

بما أن المشاعر الانفعالية قد استنزفت فإن العاملين لا يستطيعون أو ليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل، وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر والإجهاد، وشعور العامل بأنه ليس لديه شيء متبق ليعطيه للآخرين على المستوى النفسي.

2- فقدان الآنية Depersonalization

ويوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسياً، وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحيانا تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل، وتعرف كل من ماسلاش وبينز (Pines & Maslach ،1977) هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه: " إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء، و الذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة

3- نقص الإنجاز الشخصي : Lack of personal achievement

وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييماً سالباً، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاءاً في العمل مع عملائه، وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى،(بدران ،1997).

نتائج الإحترق النفسي:

ذكر في (زيدان ، 1998م) أن كنجهام (Cunningham,1982) 1982 يشير إلى أن تبعات الإحترق النفسي تتمثل في مجموعة من الإستجابات النفسية والتي تنتج عن تعرض الفرد للمستويات المرتفعة من الضغوط. والتي تعتمد بشكل كبير على إدراك الفرد وتفسيره للعالم من حوله وعلى التعامل مع هذا العالم.

1/ الاستجابات الفسيولوجية : حيث تتمثل التبعات الفسيولوجية في :

1-ارتفاع ضغط الدم.

2-ارتفاع معدل ضربات القلب.

3-إضطرابات في المعدة.

4-جفاف في الحلق.

5-ضيق في التنفس.

2/ الاستجابات النفسية:

أما التبعات النفسية فتتمثل في :

أ- الإنتخابات العقلية:

ومن أمثلة الإستجابات العقلية نقص القدرة على التركيز وإضطراب التفكير ، وضعف القدرة على التذكر وتهويل الأحداث ، وضعف القدرة على حل المشكلات وإصدار الأحكام وإتخاذ القرارات.

ب- الإستجابات الإنفعالية:

والإستجابات الإنفعالية تتمثل في القلق والغضب والإكتئاب والحزن والوحدة النفسية ، وفي هذا الصدد يشير كنجهام (Cunningham, 1985) إلى أنه إذا ظل الموقف مستمر فإن إنفعالات الفرد تزداد إضطراباً.

ج/ الإستجابات السلوكية:

أما الاستجابات السلوكية فتتمثل في العدوان ، وترك المهنة ، وزيادة معدل الغياب، والتعب لأقل مجهود ، (بدران، 1998م: 13).

خصائص الفرد المحترق نفسياً:

في دراسة قام بها كالدويل واريك ، 1994م ذكر فيها أن هناك خمس مراحل يمر فيها الفرد لكي يصبح محترقاً نفسياً وهي كالاتي:

- 1- من المحتمل أن يكون الفرد المحترق نفسياً متحمساً للعمل عند التحاقه به ، الفرد لا يمكن أن يصبح مستنزفاً ما لم يكن لديه إلتزام نحو عمله.
- 2- هذا الحماس الأول سريعاً ما يقود إلى الجمود حيث يدرك الفرد أنه لن يكون قادراً على حل كل المشاكل التي تواجهه دخل عمله.
- 3- وهذا الجمود بدوره يقود إلى الإحباط حينما لا تحل المشاكل وخاصة المهمة.
- 4- وهذا الإحباط ربما يقود في النهاية إلى اللامبالاة تجاه العمل.

5- وهكذا تصبح الطريقة الوحيدة التي يمكن للفرد أن يستخدمها لمواجهة الاحتراق النفسي من خلالها هي التدخل الخارجي الذي يأخذ شكل الإرشاد أو ترك المكان الذي يسبب له الاحتراق النفسي. (الزهراني ، 2008م).

طرق خفض مستوى الإحترق النفسي:

هناك دراسات تشير إلى طرق تحقيق الضغط والاحتراق النفسي لدى العاملين منها دراسة زاسترو (Zastro) المشار إليها في (عبد الرحمن ، 1992م : 15) التي اظهرت عدد من هذه الطرق للتحقيق من ضغط العمل.

وبالتالي الوقاية من الاحتراق النفسي ومنها:

- 1- أخذ إجازات باستمرار.
- 2- ممارسة التمارين الرياضية مثل الركض والسباحة.
- 3- إجراء بعض التمارين لتحقيق الضغط مثل تدليل العضلات والتنفس العميق.
- 4- ممارسة الهويات المختلفة وحضور الأنشطة الترويجية .
- 5- تكوين علاقات شخصية مع زملاء العمل.
- 6- تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينياً.
- 7- محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل.
- 8- اللجوء إلى خلق روح المداعبة والنكتة أثناء العمل.

الفرق بين الإحترق النفسي وبعض المتغيرات ذات الصلة:

1/ الإحترق النفسي والتعب:

يلاحظ أن الإحترق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت ، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له ، فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات

المبدئية لهذه الظاهرة إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها ، فالإحترق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات (الزهراني ، 2008م).

2/ الاحتراق النفسي والقلق النفسي:

يعرف القلق بأنه توتر شامل ومستمر نتيجة خطر فعلي أو رمزي قد يحدث ويصاحبه خوف غامض وأعراض نفسي وجسمية متعددة كما أنه قد يكون عرض لبعض الإضطرابات النفسية وقد يستمر ليصبح اضطراباً مستقلاً. إن القلق هو عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدوانية ، قد تلتبس هذه الأعراض بمظاهر الاحتراق النفسي والذي من مظاهره : فقدان الاهتمام بالآخرين والسخرية من الآخرين والشك في قيم الحياة والعلاقات الاجتماعية ، إلا أن الشعور بالقلق يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة، بعكس الاحتراق النفسي فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويكون الفرد في مرحلة الرشد.

كما يتكون القلق من أعراض جسدية ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد. أنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واع.وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الإحترق النفسي. (موسى، 2009م).

3/ الاحتراق النفسي وترك الفرد لعمله:

ترك الفرد لعمله قد ينتج عنه الإحترق النفسي ، ولكن في نفس الوقت ربما يستمر الفرد في العمل بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة مثل الراتب المغربي والضمان الوظيفي (عسكر وآخرون ، 1986م :13).

4/ الإحترق والتطبيع الاجتماعي:

أوضحت (الزهراني ، 2008م : 125) أن الاحتراق النفسي يختلف عن التطبيع الإجتماعي ، حيث يغير الفرد سلوكه واتجاهاته نتيجة للتفاعل مع الآخرين الذي يمكن أن تترتب عليه مظاهر سلوكية سلبية إذا كان الوسط الاجتماعي ، الذي يحدث فيه ذلك التفاعل يدعم التصرفات غير البناءة ، أما بالنسبة للاحتراق النفسي ، فإن سلوك الفرد هو محصلة ردود الفعل المباشرة التعرض لمصادر الضغوط في بيئة العمل.

آثار الاحتراق النفسي:

الإحتراق النفسي من الناحية النفسية ما هو إلا إنعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة. والعملية تبدأ عندما يشتكي المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للإحتراق النفسي توفر هروباً نفسياً وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة:

- 1-تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- 2-تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
- 3-استنفاد الطاقة النفسية.
- 4-التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص .
- 5-لوم الآخرين في حالة الفشل.
- 6-نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- 7-كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي (الزهراني ، 2008م : 124).

كيفية قياس الاحتراق النفسي:

ذكرت الزهراني (2008م) أن علي عسكر وآخرون (2003م) أشاروا إلى أن الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق النفسي تشكل القاعدة الأساسية

التي يعتمد عليها الباحثون في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير أو محترق وظيفيا وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقديرية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها ، أو الإجابة نفسها من بعد منظور تدريجي على مقياس يتفاوت من ثلاثة إلى إحدى عشر خياراً.

وفيما يلي أمثلة لمضمون العبارات التي تتضمنها هذه الأدوات:

- مدى الشعور بالتعب والإرهاق.
- أسلوب المعاملة مع الآخرين.
- مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية.
- مدى العزلة أو القرب من الآخرين.
- أسلوب الاتصال مع الآخرين.
- النظرة الشخصية للعمل.
- درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للعمل
- درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للحياة.
- مدى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.
- مدى الرغبة في مساعدة الآخرين.
- غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد (الزهراني، 2008م : 124)

كيفية تفادي الاحتراق النفسي:

كما ذكر (عسكر وآخرون ، 2003م) أن حالة الإحترق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها.

ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والإسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهد المؤسسة في تفادي الاحتراق النفسي وبصورة عامة يوصي الباحثون بإتباع الخطوات التالية:

1- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.
2- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.

3- تحديد الأولويات في التعامل مع الاسباب التي حددت في الخطوة السابقة فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.

4- تطبيق الأساليب أو إتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها:
تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم فني اجتماعي ، إدارة الوقت ، تنمية هوايات ، مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية ، الإبتعاد عن جو العمل كلما أمك ذلك ، الاستعانة بالمتخصصين ، والإعتراف الشخصي بوجود المشكل لزيادة الإيجابية في مواجهتها.

5- تقييم الخطوات العملية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها وإتخاذ بدائل إذا لزم الأمر.

استراتيجيات علاج الاحتراق النفسي:

أشارت (الزهراني ، 2008م) أن عبد العزيز (1421هـ) أوضح أن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحي بالكآبة ومحدودية فرص للتعامل معها ، إلا أنه في الوقائع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف وبالطبع تفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها

تبعاً للظروف المحيطة بها ، ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو من ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية:

- 1- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
 - 2- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
 - 3- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني.
 - 4- تغيير الأدوار والمسؤوليات.
 - 5- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكل.
 - 6- زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني.
 - 7- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.
 - 8- وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية ، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
 - 9- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمواً مهنيًا ونفسيًا.
 - 10- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط .
- كما تكون استراتيجيات العلاج كذلك بمعالجة المشكلات التي تواجه المعلم ، مثل توفير المناخ الصحي وإيجاد برامج الإرشاد النفسي والسمو الروحي. (الزهراني، 2008م).
- وفي الآخر ترى الباحثة أن مشكلة الاحتراق النفسي لا تأتي فجأة ولكن هنالك مؤشرات لحدوثها وأهمها الضغوط النفسية التي يعاني منها المشتغلون بالمهن الإنسانية. واستعدا الفرد الشخصي للتأثر بها فإذا لوحظت هذه المؤشرات في بدايتها يمكن مواجهتها وعلاجها قبل أن تتحول إلى احتراق نفسي.

النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

أولاً: نظرية العلاج المعرفي:

ترى النظرية أن الأشخاص الذين يعانون من مشاعر الإكتئاب والاحترق النفسي هم أشخاص لديهم أخطاء في طريقة تفكيرهم عما يحملونه من آراء واتجاهات ومعتقدات نحو أنفسهم ونحو الأحداث الضاغطة. فهم يتصورن الأخطار الصغيرة في صورة كوارث كبيرة وذلك رغم الأحداث الضاغطة وهي في حقيقتها أقل خطر من الطريقة التي يدرك بها الأشخاص هذه الأحداث . (شقيير ، 1999م: 69) ويرى أصحاب هذه النظرية أن الضغو النفسية والاحترق النفسي لا يمكن عزلهما عما يتعلمه الفرد من البيئة أو المجال المحيط به وتعمل الضغوط على إحداث اضطراب في التنظيم العقلي يتمثل في عدد من التشوهات الإدراكية التي يعقبها التاثر النفسي مصحوباً ظاهرة جسدية. (صلاح الدين ، عطا الله وآخرون ، 2011م).

نظرية التحليل النفسي:

تؤكد نظرية التحليل النفسي ، لاسيما رائد هذه النظرية " فرويد " على الحتمية البيولوجية في تفسير السلوك على وفق قوانين محددة ، إذ يرى ان الشخصية تتكون من ثلاثة منظومات هي "الهو" و " الانا " و " الانا الاعلى " فالهو تقود الى السلوك الغريزي ، وينجم عن " الأنا " السلوك المنطقي ، في حين يترتب على " الانا الاعلى " السلوك الاخلاقي ، لذا فان السلوك يمر بثلاث مراحل مترابطة او متصلة هي ان حدثاً بيئياً ما (خبرة ما) ، يؤدي الى حالة عقلية داخلية ، انفعال او فكرة او صراع، ينجم عنها سلوك ظاهر ، وعليه فان مصدر السلوك الظاهري كالتبدل ونقص الشعور والاجهاد التي تمثل الاحتراق النفسي هو العمليات النفسية الداخلية كالانفعالات والقلق والتوتر وليس الاحداث البيئية (العمرى ، 2007م).

النماذج:

النماذج النظرية المفسرة للاحتراق النفسي:

من جانب النماذج المفسرة للاحتراق النفسي فإنه منذ ظهور مصطلح الاحتراق النفسي إلى حيز الوجود في سبعينات القرن العشرين ظهرت عدة نماذج نرية لدراسته وفهمه ويمكن تصنيف هذه النماذج في نوعين ، نوع يهتم بوصف مظاهر ومراحل الاحتراق النفسي ، والآخر يهتم بمصادر الاحتراق النفسي ومصاحباته السلوكية.

أولاً: النماذج التي اهتمت بمراحل الاحتراق النفسي ومظاهره:

النموذج الأول: نموذج ماسلاش للاحتراق النفسي (1982م) (Maslach, C, 1982) ترى كريستينا ماسلاش (Maslach, 1982) أن الاحتراق النفسي يصيب الذين يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بالدور المطلوب مما يؤدي إلى الشعور بالعجز والقصور عن تأدية العمل بالمستوى المتوقع. وتكون نتيجة تدني مستوى الدافعية والشعور بعدم الرضا و فقدان الاهتمام بمن يتلقى الخدمات ، كما ترى أنه يحدث بمستوى فردي ، وهو عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع والتوقعات. كما يشمل التغيير السلبي في الاستجابة للآخرين حيث يشمل استجابات سلبية أو غير ملائمة نحو الغير ونحو الذات ومفهومها ، حيث أشارت إلى أن الاحتراق النفسي يتكون من ثلاثة مكونات وهي:

1/ الإرهاق العاطفي:

الإرهاق العاطفي هو عملية يربط الفرد فيها نفسه ويكون مهزوم بالطلبات العاطفية من الآخرين ويشعر بأنه مسحوب ومهزوم ولا يستطيع الاستمرار. يشعر الأفراد عندما يبدأون بالشعور بالإرهاق العاطفي بأنهم قادرين علي توفير المساعدة التي يطلبها الآخرون منهم ويبدءون في تقليل تدخلاتهم في الأنشطة المهنية وتقليل إتصالاتهم مع أولئك الذين يعملون معهم بهدف التكيف مع الإرهاق العاطفي .

2/ تبدل المشاعر:

في الطور الأول يكون الأفراد بيروقراطيين حسب الطلب ويحاولون عمل أي شيء لتقليل التوتر العاطفي كلما تطور هذا الأسلوب ليصبح الأفراد غير مستجيبين لإحتياجات الناس، لذلك فإنهم يحبذون في هذه الحالة أن يكونوا منعزلين ، وبإستمرار الشعور السالب تجاه الآخرين فإنهم يشعرون بالندم أو الذنب علي الطريقة التي يعاملون بها الآخرين ويضيف هذا الأحساس عبئاً آخر علي عملية الاحتراق النفسي .

إن الشعور القوي بتبدل المشاعر يمكن أن يتسبب في أن يتصور الأفراد أنهم باردون وغير مهتمين لدرجة يتمنون فيها تجنب الآخرين في المهن المساعدة وهذا النوع من تقييم الذات يمكن أن يؤدي الي الشعور بضالة الإنجاز الشخصي.

3/ نقص الإنجاز:

أوضح ماسلاش أن الشعور بنقص الإنجاز يحدث عندما يشعر العاملون بأنهم لا يستطيعون توفير المساعدة المطلوبة ويعتبرون أنفسهم غير جديرين بالوظيفة ويرون أن مساهماتهم ضئيلة وأن دورهم غير مهم فينشأ لديهم الأحساس بقلة القيمة والإحباط وهذا يمنع الأفراد من أداء اعمالهم (الحاج: 2002م).

رغم تعدد النماذج المفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي ووفقاً لمراحله التطورية والتي تلت نموذج ماسلاش للاحتراق النفسي في الظهور فإن نموذج ماسلاش لا يزال الأكثر انتشاراً وقبولاً بين الباحثين والممارسين من حيث المظاهر والمراحل وتعد ماسلاش أول من أشارت إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة ذات أبعاد متعددة وليست ظاهرة أحادية البعد. (Maslach, 1977).

النموذج الثاني:

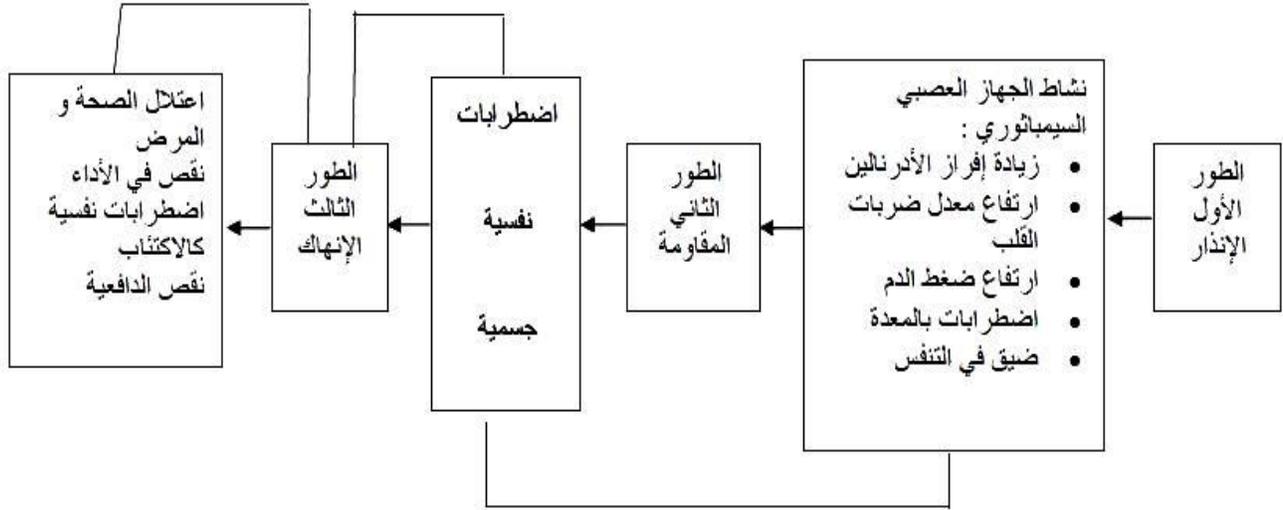
نموذج زملة التكيف العام لـ سيلبي: (G.A.S Seyle)

ذكرت: إيمان زيدان (1998م) أن سيلبي قدم نظريته عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليها متلازمة التوافق العام (General Adaptation Syndrome) وفيها يقرر سيلبي أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد؛ حيث يفرض الاحتراق الوظيفي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية، أو اجتماعية، أو نفسية، أو تجمع بينها جميعاً، ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية ، وقد وصف سيلبي هذه الأعراض على أسس ثلاثة:

أطوار الإستجابة لتلك الاحتراقات والتي تتضح من الشكل التخطيطي التالي:

شكل رقم (1-2) يوضح أطوار الاستجابة للاحتراقات النفسية ومظاهرها في نظرية

سيلي:



يتضح من الشكل رقم (1-2) أن أول هذه الأطوار هو الإنذار لرد فعل والتي يظهر فيها بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للاحتراق ، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي أي أن هذه المرحلة تصف رد الفعل الطارئ الذي يظهره الكائن الحين عند مواجهته للتهديد أو الخطر بهدف إعداد للتعامل مع التهديد سواء بمواجهته أو بتجنبه ، ثم تأتي بعد ذلك مرحلة المقاومة والتي تنشأ بوصفها نتيجة للمرحلة السابقة ، وذلك إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط.

وفي هذه المرحلة تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية حيث تكون قدرة الجسم غير كافية لمواجهة العوامل الخارجية الجسمية للاحتراق ، عن طريق إحداث رد فعل تكيفي، ولذا يبدأ الفرد في هذه المرحلة في تنمية مقاومة نوعية لعوامل الاحتراق ، والتي تتطلب استخداماً قوياً لآليات التكيف مع التحمل والمكابدة في سبيل ذلك ، مما يؤدي إلى نشأة بعض الإضطرابات (النفسية جسمية) السيكوسوماتية بعد ذلك يصل

الفرد إلى مرحلة الإنهاك ،والتي تحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة عندئذٍ تصبح طاقة التوافق منهكة (متدهورة) مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى ، ولكنها تكون بصورة أشد واصعب ، وقدتؤدي بالفرد إل المرض النفسي أو الوفاة ، وقد أوضح سيلبي أن تكوين الإضطرابات السيكوسماتي يمر بمراحل ، حيث يبدأ بمثير حسي يعقبه إدراك وتقدير معرفي لحدث اتصال الجسم بالعقل وينتج عن ذلك استثارة جسمية ، ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض.(زيدان ، 1998م: 14).

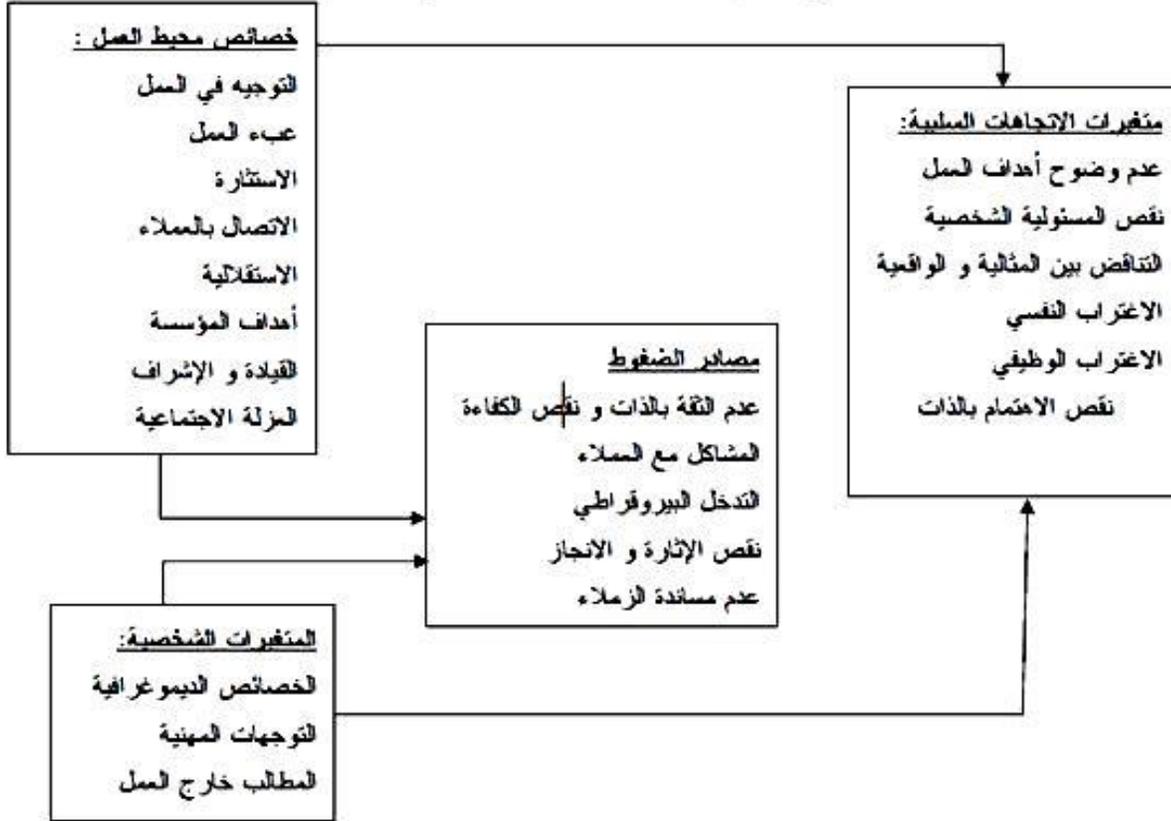
نجد أن الاحتراق النفسي وفقاً لهذا النموذج لا يحدث فجأة بل يحدث عقب إرهاصات كما أنه يمر بثلاث مراحل هي مرحلة الإنذار أو التنبيه ، مرحلة الاستجابة للإنذار ، مرحلة المقاومة ثم مرحلة الإحتراق النفسي.

ثانياً: النماذج التي اهتمت بمصادر الاحتراق النفسي ومصاحباته السلوكية ، ومنها:

نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي: (Cherniss Model)

قدم تشيرنس Cherniss (1980) النموذج الشامل للاحتراق الوظيفي، وقد قابل مع معاونيه (ثمانية وعشرون) مهنياً مبتدئاً في أربعة مجالات هي مجال الصحة، ومجال القانون، ومجال التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين، ويوضح الشكل التالي نموذج تشيرنس:

شكل رقم (2-2) نموذج تشيرنس



تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة ولهم توجهات مستقبلية معينة، ومطالب عمل زائدة، ويحتاجون إلى مساندة اجتماعية، كل هذه العوامل تعتبر مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة، ويتواءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة، فليجأ البعض إلى أساليب واستراتيجيات منحرفة، بينما يتواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة. اعتبر تشيرنس خصائص محيط العمل الثمانية منبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة، والتي تشكل الاحتراق الوظيفي، وهذه الخصائص هي:

1/ التوجيه في العمل . Orientation Orientation

1-عبء العمل Work load

2-الاستثارة Stimulation

3-الاتصال بالعملاء Scope of Client Contact

4-الاستقلالية . Autonomy

5-أهداف المؤسسة Institutional Goals

6-القيادة والإشراف Leadership/ Supervision

7-العزلة الاجتماعية Social Isolation

2/ المتغيرات الشخصية

وهي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل.

3/ مصادر الضغط Sources of Stress

وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق الوظيفي وهي:

- 1- عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة Doubts about Competence
- 2- المشاكل مع العملاء Problems with Clients
- 3- التدخل البيروقراطي Bureaucratic Interference
- 4- نقص الإثارة والإنجاز Lack of Collegiality
- 5- عدم مساندة الزملاء Lack of Collegiality

4/ متغيرات الاتجاهات السالبة Negative Attitudes

حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في:

- 1-عدم وضوح أهداف العمل Work goals
- 2-نقص المسؤولية الشخصية Personal Responsibility for Outcomes

- 3- التناقض بين المثالية والواقعية Idealism / Realism .
- 4- الاغتراب النفسي Emotional Detachment .
- 5- الاغتراب الوظيفي Job Alienation .
- 6- نقص الاهتمام بالذات Self Interest .

متغيرات إضافية:

أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي:

- 1- الرضا الوظيفي Job Satisfaction .
- 2- الغياب عن العمل Absenteeism .
- 3- الاتجاه نحو ترك المهنة Intention to Turnover .
- 4- الأعراض السيكوسوماتية Psychosomatic Symptoms .
- 5- الرضا الزوجي Marital Satisfaction .
- 6- صراع الدور Role Conflict .
- 7- الصحة الجسمانية Physical Health .
- 8- استخدام العقاقير Medication Use .

وقد أوضح تشيرنس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحتراق الوظيفي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق الوظيفي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي (بدران : 1997).

بناء عليه وطبقاً للنموذج فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد،

ويعانون من عدم الرضا الزوجي، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي، وترتفع نسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة.

ويختلف نموذج تشيرنس عن غيره من النماذج فيما يلي:

1-تختلف المفاهيم التي اقترحها تشيرنس عن تلك التي اقترحتها ماسلاك وبينز وآخرون (1981) وهي عدم وضوح أهداف العمل، نقص الإحساس بالمسئولية الشخصية، والتعارض بين الواقعية والمثالية، والاغتراب النفسي، والاغتراب عن العمل، ونقص الاهتمام بالذات.

2-اتفق تشيرنس مع الدراسات السابقة على أهمية الرضا الوظيفي وخصائص محيط العمل مع التأكيد على عدم أهمية الفروق الفردية والخصائص الديموغرافية.

3-أكد النموذج على أهمية متغيرات العمل الإضافية؛ مثل المساندة الاجتماعية ومتطلبات الحياة في زيادة فهمنا لظاهرة الاحتراق الوظيفي الناتج عن العمل.

4-اتفقت النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق هذا النموذج مع نتائج قائمة ماسلاك للاحتراق الوظيفي حيث ارتبطتا بمؤشرات صحة ورفاهية الأفراد.

أعطى نموذج تشيرنس اقتراحات لبعض الاستراتيجيات للتدخل في محيط العمل، والتي يمكن أن تقلل من الإحساس بالاحتراق الوظيفي، وقسمها إلى أربع فئات:

أ - إرشاد وتطوير العاملين

ب- الإشراف والقيادة والأهداف التنظيمية.

ج - البناء الوظيفي

د - الأساليب و المعايير

ورد في (زيد البتال ، 2002م) (www.texmeal.org):

وتمثل ضغوطاً للفرد ، كما أنه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي ، وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموجرافية ، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل: مدى الحصول على المساندة الاجتماعية ، واطاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل : الرضا الوظيفي وصراع الدور ، والصحة الجسمية وغيرها. (بدران : 1997م).

المبحث الثاني

الأداء المهني

تمهيد:

يعتبر الاداء المهني أساساً لجميع نشاطات شؤون الأفراد في أية مؤسسة ، إذ أن النشاطات من قبيل تقييم الموظف وانتقاء الفرد المناسب وتعيينه، وتدريبه على أداء مهمة ما ، وتغيير أو إعادة تصميم العمل ، تتطلب منا أن نعرف بالضبط ما هي الوظيفة وهذا هو هدف تحليل العمل ، فكثير من الموضوعات التي سنبحثها تعتمد على هذا الأساس ، فمثلاً عندما نتحدث عن اختيار العاملين ، وفحصهم ، والانتقاء من بينهم لتعيين بعضهم ، علينا أن نعرف ما تعنيه أو تتضمنه تلك الوظيفة المحددة قبل أن نبدأ بعملية تعيين فرد أو أفراد للقيام بها.

يعتمد الأداء المهني -إلى حد كبير- على أساليب القياس والبحث العلمي الموضحة في البحث.

ونظراً لأن الأداء يمثل متغيراً مهماً لعلم النفس الصناعي؛ فمن الضروري أن نفهم بدقة قضايا قياس هذا المتغير؛ فمثلاً، عندما نستعرض الدراسات التي تتناول المؤثرات في الأداء المهني فلا بد أن ننتبه إلى التعريفات الإجرائية للأداء ونفحص كيفية قياسه، وأن نعرف نوع المعايير المستخدمة؛ ومدى دقة عملية الأداء أو عدمها.

في الماضي، كانت مهمة شؤون الأفراد أية مؤسسة تقليدية تقتصر على حفظ ملفات العاملين ، ومتابعتها ، وتحديثها بما يستجد من معلومات ، وبخاصة في قضايا مثل الحضور والغياب ، ومتابعة الأجور ، وملفات التقاعد.

لم تحظ شؤون الأفراد -آنذاك- بمكانة عالية في الهرم التنظيمي للمؤسسة.

أما اليوم، فقد تغيرت الصورة كثيراً؛ إذ أضحت المنظمات الآن أكثر تعقيداً ، وبالتالي إزدادت أهمية أقسام شؤون الأفراد، وكذلك علم نفس الأفراد.

يطلق حالياً على تلك الأقسام اسم: قسم الموارد البشرية الأمر الذي يشير إلى أن هذا القسم أصبح يتولى جميع الشؤون للقوى البشرية العاملة في المؤسسة بينما يتولى الاختصاصيون النفسيون الصناعيون مهمات مثل : البحث عن أعضاء جدد لينضموا إلى المؤسسة وانتقاءهم وتعيينهم وقياس أداء العاملين ووضع خطوات منتظمة لمراجعة الأداء وتطوير برامج لتدريب العاملين وتطويرهم وتحديد معايير موضوعية للترقية والفصل والتأديب (الحسين ، 2005).

مفهوم الأداء المهني:

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة بإعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة ، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء.

حيث عرف (أندروود) الأداء بأنه: تفاعل السلوك الموظف ، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته (عادل بجابر ، 1416هـ).

كما عرف (هاينز) الأداء بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال (مساعد الماضي ، 1417هـ).

كما عرفه سلطان (2004) : هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام ، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد.

عناصر الأداء الوظيفي :

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعّال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه

الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين.

والتالي يبين عناصر الأداء التالية :

1-كفايات الموظف:

هي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

2-متطلبات العمل (الوظيفية):

تشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

3-بيئة التنظيم:

تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعّال: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، و العوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية. (الماضي ، 2007م ، ص13).

4- محددات و معايير الأداء الوظيفي :

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها . (درة، 2003م، ص96)

تقويم الأداء المهني:

يمثل تقويم الأداء الوصف المنظم لنواحي القوة والضعف المرتبطة بالوظيفة سواء بصورة فردية أو جماعية بما يخدم غرضين أساسيين في المنظمات: تطوير أداء العاملين بالوظيفة، بالإضافة إلى إمداد المديرين والعاملين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، ومن ثم نجد أن عملية تقويم الأداء تشير إلى تلك الوظيفة المستمرة والأساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية التي تسعى إلى معرفة نقاط القوة والضعف للأداء الجماعي أو الفردي خلال فترة معينة والحكم على الأداء لبيان مدى التقدم في العمل بهدف توفير الأساس الموضوعي لاتخاذ القرارات المتعلقة بالكثير من سياسات الموارد البشرية في المنظمة (المغربي، 2007م، ص167).

أهداف تقييم الأداء المهني:

تصبح عملية تقييم أو تقدير مستويات النجاح أو الفشل في الأداء ممكنة بعد معرفة واجبات الوظيفة.

تهتم المؤسسات الكبيرة بهذا التقييم اهتماما شديدا فنراها تعمل على تطبيقه بشكل رسمي ودوري بهدف المقارنة بين الأداء الفعلي للفرد وبين معايير تم تحديدها مسبقا.

يبدو أن تلك العملية تعود بفوائد جمة على الفرد والمؤسسة ، سواء بسواء ، نذكر منها:

1-تحصيل المؤسسة من خلال عملية تقييم الأداء على أدوات لقياس إنتاجية الفرد وكل

قسم، وتستفيد المؤسسة أيضاً من هذه المعلومات عند إتخاذ قرارات خاصة بالترقية ،

أو النقل ، أو منح زيادات في الأجور كذلك بالنسبة لقرارات الفصل من العمل.

من خلال عملية التقييم هذه ، نفحص مدى كفاءةأساليب انتقاء العاملينوتعيينهم

،وتزونا هذه العملية أيضاً بمعلومات عن الاحتياجات التدريسية للمؤسسة والأفراد.

وأخيراً تستخدم عملية التقييم كقاعدة لتقدير مدى نجاح أو فائدة أي نوع من التغييرات التنظيمية مثل: (تغييرات تصميم العمل ، أو أنظمتها، أو تغيير المشرفين ، أو تعبيرات ظروف العمل).

2- تعتبر عملية تقييم الأداء للفرد أساس عملية التقدم في الوظيفة مثل (زيادة الراتب أو الترقية ، وتعطيه نوعاً من التغذية الراجعة للمساعدة على أدائه والتعرف على جوانب الضعف ، وتزوده بمعلومات عن كيفية تحقيق أهداف العمل ، وأكثر من ذلك ، تفيد عملية تقييم الأداء الرسمية في تشجيع التفاعل بين المرؤوسين والمشرفين عليها. (حلمي ، 2013م).

أبعاد الأداء:

هناك عدة أبعاد للأداء تشمل ما يلي (مخيمر ، 2000م):

1- **مستوى أو وحدة التحليل (Level of analysis)** وتشمل مستوى

الفرد ، مستوى الوحدة في التنظيم أو الجماعة الصغيرة ، مستوى التنظيم (المؤسسة).

2- **مقاييس الأداء:** وهي العناصر القابلة للقياس في أي مجال من

مجالات الأداء وهذه المعايير قد تشمل واحداً أو أكثر من الآتي:

الإنتاجية، والفاعلية، والكفاءة، والنوعية، وتحقيق الربح، والنمو، ورضا الموظفين، أو

رضا الزبائن (العملاء) والتجديد والابتكار.

3- **قياس الأداء:** المقاييس هنا قد تكون وموضوعية وكمية أو ذاتية.

4- **الإطار الزمني للأداء.** أن طول المدى أو متوسطه أو قصره قد يكون

إطار الاهتمام أو القياس.

5- **مجال الاهتمام أو التركيز في الأداء:** وهنا يكون مجال الاهتمام

الإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه وتطويره ، والتحسين هو الذي تركز عليه

جهود الإصلاح والتطوير ولكي يكون الأداء متقدماً وفاعلاً يجب أن يتمتع بالخصائص التالية: (السلمي ، 1985):

أ. نجاح مستمر في السوق لمؤسسات القطاع الخاص ، وتحقيق أهداف التنظيم في مؤسسات القطاع العام.

ب. - الابتكار والتميز في نوعية السلع والخدمات، وتحقيق رضا الزبائن (الجمهور).

ت. - إقامة صلات واضحة بين التدريب والتنمية من جهة وبين أهداف المنظمة من جهة أخرى.

ث. - دعم التعلم الفردي والتعلم المؤسسي (التنظيمي).

وفي هذا السياق بين درة (2003م) أن الأداء المتقدم يتمتع بالخصائص التالية:

1- وجود هياكل تنظيمية منبسطة (flat) بعيدة عن التدرج الهرمي ، والتركيز على العمل في فرق.

2- العمل المستقل القائم على درجة عالية من الثقة والبعد عن الاعتماد على الرقابة الإدارية.

3- الاهتمام بالاتصال وإشراك العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

4- وجود عاملين ذوي مهارات متقدمة مندمجين في عملية تعلم مستمر ومتقنين لمهارات وسلوكيات جديدة.

أقسام الأداء الوظيفي:

الأداء هو السلوك الوظيفي الهادف لتحقيق الأهداف بفاءة وفاعلية عاليتين ويمكن تقسيم الأداء على النحو الآتي كما وضحتها (هلال ، 1999م):

1- الأداء الظاهري : كلام ، والحركة ، هذا ما يمكن ملاحظته من قبل الأفراد المحيطين به.

المبحث الثالث

العاملين بمجمع خدمات الجمهور محلية أم درمان

مجتمع خدمات الجمهور أم درمان:

هو أحد أكبر ثلاثة مجتمعات خدمية تقدم خدمات شرطية بطريقة متقدمة ومتطورة ومستحدثة داخل ولاية الخرطوم.

وموزعة على النحو التالي:

1-مجمع خدمات الجمهوري الخرطوم.

2-مجمع خدمات الجمهور أم درمان.

3-مجمع خدمات الجمهور بحري.

مجتمع خدمات الجمهور أم درمان:

الموقع الجغرافي:

يقع غرب شارع الأربعين ، أم درمان وجنوب خور أبو عنجة ، يتكون من ثلاثة طوابق بالإضافة إلى بدروم.

الشئون الإدارية للمجمع:

هي العمود الفقري للمجمع وتتكون من هيكل وظيفي على النحو التالي:

- مدير برتبة اللواء شرطة وهو أعلى رتبة شرطية على رأس المجتمع ن وبعاونه عدد من الضباط برتب متدرجة ،وعدد من الأفراد وجميعهم متخصصون في الشئون الإدارية بأفرعها المختلفة بحيث تعمل إدارة جميع الإدارات الشرطية العاملة بالمجمع المختلفة بحيث تعمل إدارة جميع الإداراتالشرطية العاملة بالمجمع (ضباط ، أفراد ، متعاقدين ، متطوعين ، مجندي خدمة وطنية) بالإضافة إلى الإدارات المدنية

المتخصصة المعاونة لسير العمل بالمجمع بالمجمع (مهندسين ، أطباء ،
إختصاصي نفسي، إختصاصي معامل ،أخصائي بصريات ، محاسبين ، عمال)
- مهامها : (إدارية - رقابية) وذلك لضبط وتجويد العمل على جميع الإدارات العاملة
بالمجمع وهي على النحو التالي:

9-الإدارة العامة بالمجمع:

- 1- إدارة السجل المدني.
 - 2- إدارة الجوازات والهجرة.
 - 3- إدارة المرور.
 - 4- إدارة المباحث والأدلة الجنائية + (مكافحة سرقة السيارات)
 - 5- إدارة الشرطة الأمنية (الإستخبارات + التأمين).
 - 6- إدارة الدفاع المدني.
 - 7- إدارة القمسيون الطبي (مستشفى الشرطة).
 - 8- إدارة شركة الوكيل لخدمات المرور - هندسية.
 - 9- إدارة شركة كوشايد لإدارة الشبكات.
 - 10- إدارة فروع مكاتب شركات التأمين.
 - 11- إدارة هانوفا للأعمال النظافة.
- جميع الإدارات سالفه الذكر توجد كل واحدة منها في طابق منفصل وهو مقسم على شكل كاونترات مرقمة حتى تسهل الخدمة للمتلقي عبر التوجيه والإرشاد.
تمت حوسبة جميع المراحل العملية لإستخراج المعاملات بالمجمع على نحو ممنهج ومدرس لتسهيل تلقي المعاملات لطالبي الخدمات إضافة إلى توفير بيئة عمل كفيلة

بالتهيئة النفسية للعاملين والهدوء والراحة النفسية على أن يتم تقديم الخدمة بصورة سهلة وسريعة عليه يكون شكل المعاملات بجميع إدارات المجمع على النحو التالي:

1-كاونترات للضباط للتصديق المبدئي للأجزاء ويكون الضابط برتبة مقدم فما فوق.
2-كاونترات للفحص والتدقيق في المستندات لطالبي الخدمة بواسطة صف ضباط ، متخصصون في مراجعة المستندات ويتراوح عدد الكاونترات في كل إدارة ما بين (100-106) كاونتر .

3-كاونترات أيضاً للتحري.

4-كاونترات للمهندسي لإدارة الشبكات والصيانة المباشرة.

5-كاونترات لضباط التصديق النهائي أرفع رتبة.

6-كاونترات لدفع الرسوم (وزارة المالية والتخطيط العمراني والبنية التحتية).

7-كاونترات للتصديق الإلكتروني بعد أرشفة البيانات ، ويتراوح عدد المعاملات المتداولة يومياً بجميع إدارات المجمع حوالي (200-300) معاملة.

8-كاونترات مختصة بالتسليم النهائي للمعاملات والأرشفة.

وفيما يلي نتناول جميع هذه الإدارات بشيء من التفصيل:

أولاً: إدارة السجل المدني:

هي إدارة شرطة متخصصة في تقديم خدمات إستخراج المستندات الثبوتية للإستخدام المدني داخل السودان وهي كالاتي:

1-إستخراج شهادة الميلاد.

2-إستخراج شهادة الوفاة.

3-إستخراج شهادة التسنين.

4-إستخراج شهادة الرقم الوطني.

5- إستخراج البطاقة القومية.

1/ شهادة الميلاد:

هي مستند يتم إستخراجه لإثبات تاريخ الميلاد لإستخداماته في جميع الأوراق الثبوتية للإستعمال الداخلي والخارجي (بطاقة قومية + جواز سفر) كمستند رسمي.

2/ شهادة الوفاة:

يتم إستخراج شهادة الوفاة بعد إحضار إفادة من مراكز الإحصاء في المستشفيات المخصصة نفس خطوات إستخدام شهادة الميلاد مع إختلاف الضباط وضباط الصف والجنود المناط بهم إستخراج شهادة الوفاة.

3/ شهادة التسنين:

هي مستند تقدير العمر وذلك يكون نسبة لعدم إستخراج شادة ميلاد أصلاً لظروف عديدة.

يتم إستخراج شهادة التسنين بعد إحضار إفادة من لجنة القميسون الطبي لتقدير العمر. شكل المعاملة بالمجمع ، تتم مراجعة مستند القميسون بواسطة ضابط تصديق مبدئي وتسير على نفس نهج إستخراج الميلاد وشهادة الوفاة.

4/ شهادة الرقم الوطني:

هي مستند إثبات شخصية ، توجد عليه صورة المستخدم + الاسم رباعي باللغة العربية والإنجليزية + اسم الوالدة + شريحة إلكترونية تحفظ البيانات بطريقة رقمية+ فصيلة الدم وتاريخ يحدد مدى سريانها ومدتها القانونية للتعامل قابلة للتجديد بعد خمس سنوات من تاريخ إصدارها.

وهي ذات طابع إستعمال للمعاملات الداخلية فقط مثلاً (محاكم ، بنوك ، مؤسسات ، شركات ، سفريات داخلية).

ثانياً: إدارة الجوازات والهجرة:

وهي إدارة شرطة متخصصة في تقديم خدمات إستخراج المستندات للإستخدام الخارجي للسودانيين والداخلي للأجانب وهي كالاتي:

- 1- إستخراج الجواز الإلكتروني (مصنع الجواز الإلكتروني).
- 2- منح تأشيرات الخروج للسودانيين.
- 3- منح تأشيرات الدخول للأجانب والسودانيين المقيمين خارج السودان.
- 4- إدارة شئون الأجانب واللاجئين (إقامات ، حصر الأجانب).

1/ إستخراج الجواز الإلكتروني:

الجواز هو وثيقة ثبوتية تحتوي على الاسم رباعي باللغة العربية والإنجليزية + صورة صاحب الجواز + تاريخ الميلاد + تاريخ الإصدار والإنتهاء وتوجد معلومات مدونة محفوظة إلكترونية.

- يستعمل للسفر خارج السودان وهو عدة أنواع (جواز عادي ،جواز تجاري ، جواز دبلوماسي ، جواز مؤقت).

10- مطلوبات إستخراج جواز السفر:

رقم وطني + صورة فوتوغرافية.

11- دورة إستخراج الجواز:

- 1- فحص ومراجعة الرقم الوطني لطالب الخدمة.
- 2- تصديق الجواز بعد المراجعة.
- 3- دفع الرسوم المقررة .
- 4- إدخال البيانات إلكترونياً.
- 5- التصديق الإلكتروني للجواز وإرسال البيانات لمصنع الجواز.

6- يكون إستلام الجواز بعد 24 ساعة.

2/ منح تأشيرات الخروج للسودانيين:

تأشيرة الخروج :

هي موافقة الحكومة السودانية على سفر المواطن السوداني خارج السودان ، وإدارة الجوازات هي الجهة المفوضة من وزارة الداخلية لمنح الإذن والموافقة على السفر خارج البلاد وفق شروط وضوابط معينة.

3/ منح تأشيرات الدخول للأجانب والسودانيين المقيمين خارج السودان:

تمنح وزارة الخارجية إدارة الجوازات والهجرة حق تأشيرات الدخول للأجانب والسودانيين المقيمين خارج السودان وفق قانون الجوازات والهجرة السودانية والإتفاقات الدولية.

4/ إدارة شئون الأجانب واللاجئين:

(إقامات ، حصر الأجانب)

توجد مفوضية خاصة باللاجئين تتعاون مع إدارة الجوازات بإستصدار بطاقات هوية وإقامات لحصر وضبط حركة الأجانب واللاجئين.

ثالثاً: إدارة المرور:

وهي إدارة متخصصة في تقديم خدمات المرور على النحو التالي:

- 1- استخراج رخص القيادة بأنواعها (ملاكي ، عامة).
- 2- ترخيص المركبات (مركبات ملاكي ، تجاري ، شاحنات ، آليات ثقيلة).

1/ رخص القيادة:

يتم استخراجها من المجمع بحسب إستمار ترخصة القيادة (أورنيك) بواسطة ضابط برتبة مقدم فما فوق بعد مراجعة المستندات وعمر طالب الرخصة وهذا الأورنيك يتضمن فقرة الكشف الطبي بالإضافة إلى مراحل امتحان الرخصة وهي كالآتي:

- 1- امتحان الخلف (الخشب).
- 2- امتحان القيادة على الشارع العام.
- 3- إمتحان علامات وإشارات المرور الدولية والمحلية وذلك للسلامة المرورية.

12- والامتحانات سالفه الذكر تكون بواسطة لجنة على رأسها ضابط برتبة الملازم أول فما فوق ويعاونه صف ضباط وجنود (سواقين ،مسجل بيانات ، مراقبين ومنظمين لمراقبة حركة الممتحنين).

وبعد إجتياز جميع هذه الإمتحانات يتم التصديق لرخصة القيادة بواسطة ضابط التصديق المبدئي لدفع الرسوم المقررة.

- إدخال البيانات إلكترونياً في الكاونترات المخصصة .
- تصوير حامل الرخصة.
- تصديق الرخصة إلكترونياً.
- تسليم وأرشفة الرخصة.

ويتراوح عدد المعاملات ما بين (150-250) معاملة يومياً.

2/ ترخيص المركبات:

ترخيص المركبة : يعني التفتيش الدوري السنوي لصلاحية سير المركبة على الطريق العام، وذلك عن طريق فحصها ومراجعتها على النحو التالي:

1- فحص مستندي من واقع المركبة (مطابقة رقم لوحة المركبة + رقم الهيكل + رقم الماكينة + الموديل + اللون) مع مستند شهادة البحث أو شهادة الوارد في حالة تكون جديدة.

2- فحص ميكانيكي: وذلك يكون بواسطة مهندسين متخصصين بالفصح الآلي وعن طريقهم يتم إستصدار شهادة صلاحية سير المركبة على الطريق العام. وهذه المراحل تكون بواسطة لجنة مكونة من ضباط برتبة نقيب فما فوق بالإضافة إلى صف ضباط ومهندسين ميكانيكا.

وبعد ذلك دفع الرسوم المقررة لإستخراج شهادة البحث بأن المركبة صالحة للسير في الطريق العام.

رابعاً: إدارة المباحث والأدلة الجنائية:

هي إدارة شرطية معنية بإستخراج الآتي:

1- مستند التحقق من الشخصية (الفيش) ، ويستعمل للآتي:

أ. إستخراج رخص القيادة العامة.

ب. السفر خارج السودان.

ت. التعيين في الوظائف الحكومية.

2- إستخراج رخص السلاح:

ويستعمل بغرض حمل رخص السلاح لغير العسكريين (المواطنين) وفق الشروط والضوابط للإستعمال المدني والحماية الشخصية.

3- التحقق من أصول المستندات والمضاهاة.

وذلك لمنع التزوير ومقارنة أصول المستندات من أصل المنشأ مع الأوراق الثبوتية.

4- التأكد من هياكل المركبات (رقم الشاسيه) :

وهو مكتبمختص بسجل المركبات المسروقة عن طريقه تتم مراجعة وضبط السيارات المسروقة.

خامساً: إدارة الشرطة الأمنية:

هي إحدى إدارات الشرطة التي تعمل على تأمين المنشأ (المجمع) على النحو التالي:

1- عمل إستخباري أمني.

2- عمل تأميني.

13- عمل إستخباري أمني:

وهو توزيع عدد من الأفراد بالزري الملكي داخل المجمع للمحافة على أمن وسلامة طالبي الخدمة وجمع معلومات بغرض تحسين بيئة العمل.

14- عمل تأميني:

هو توزيع عدد من الأفراد بالزري الرسمي داخل المجمع في المداخل والمخارج والداخلية والخارجية لضبط حركة الدخول والخروج لطالبي الخدمة وتأمين المنشأ في الفترة المسائية والعطلات الرسمية.

سادساً: إدارة الدفاع المدني:

هي إدارة شرطية تعمل على تأمين المنشأة ضد الحريق والكوارث الطبيعية والصناعية، واستخدام أجهزة حديثة وأفراد مدربين بكفاءة عالية لحفظ وسلامة العاملين بالمجمع ومتلقي الخدمة من الجمهور.

سابعاً: إدارة القمسيون الطبي (مستشفى الشرطة):

هو أحد أفرع مستشفى الشرطة التي تعمل بالمجمع وتقدم خدمات طبية متمثلة في الآتي:

- أ. خدمات أطباء عموميين.
- ب. خدمات إختصاصي صحة نفسية (علم نفس).
- ت. خدمات إختصاصي بصريات (كشف النظر).
- ث. خدمات إختصاصي معامل.

القسميون الطبي الشرطي يتبع لمستشفى الرباط الجامعي وهو أحد أفرع إدارة الخدمات الطبية التي تعمل بمستشفى الشرطة موزعة بالمجمعات الخدمية وتقدم خدمة الكشف الطبي لطالبي رخص القيادة (ملاكي وعامة) ولطالبي ترخيص السلاح بأنواعه المختلفة ، وفحص فصيلة الدم بإستعمالاتها المختلفة مثل البطاقة القومية والجواز بواسطة الآتي:

1- أطباء عموميين.

يقومون بالكشف عن الصحة العامة واللياقة البدنية بشكل عام .

2- إختصاصي صحة نفسية:

يقوم الأخصائي بالكشف عن العميل أو طالب الخدمة بناء على خبرته الشخصية أو العملية ومن خلال الملاحظة التي تتم عن طريق الشكل العام مبدئياً وطريقة المخاطبة ويقوم المعالج النفسي من خلال حوار قصير مع العميل أو طالب الخدمة للكشف عن حالته العقلية والنفسية لمعرفة ما إذا كان طبيعياً أم غير ذلك في حالة أنه وجد أن العميل أو طالب الخدمة مريض ويحتاج إلى علاج نفسي يحول إلى مستشفى الشرطة العيادة النفسية لمعالجته وإجراء اللازم.

3- إختصاصي بصريات:

يقوم بكشف النظر للعميل كشف دقيق للتأكد من صحة نظره وسلامة مدى الرؤيا في كل الظروف حتى تتمكن الجهات المعنية (المرور، ترخيص السلاح) من التصديق لطالبي الخدمة أياً كانت (رخصة، تصديق سلاح) بالموافقة على طلبه لسلامة بصره .

4- اختصاصي معامل:

يقوم اختصاصي المعامل بتحديد فصيلة الدم للعميل حتى يتسنى له تكملة إجراءاته من استخراج رخصة قيادة أو بطاقة قومية أو جواز سفر.

ثامناً: إدارة شركة الوكيل لخدمات المرور (هندسية)

هي شركة هندسية متخصصة هندسياً في مجال صلاحيات المركبات ميكانيكياً: ومطابقة المواصفات العامة للمركبات (نقل عام ، نقل خاص) وهي مملوكة لوزارة الداخلية.

وتقوم بالفحص الدوري السنوي بواسطة مهندسين حتى تتمكن شركة المرور (قسم ترخيص المركبات) بتجديد ترخيص المركبة بناءً على فحصها.

تاسعاً: إدارة شركة كوشايد لإدارة الشبكات والبرمجيات:

هي شركة هندسية إلكترونية مملوكة لوزارة الداخلية تعمل على الآتي:

1- إدارة شبكات الإنترنت.

2- توفير معينات العمل الحاسوبية (برمجتها ، صيانتها ، إدارتها) متمثلة

في توفير الأجهزة الحاسوبية ، الكروت التي تخص عمل المرور والسجل المدني والأدلة الجنائية (رخص قيادة ن بطاقة قومية ، بطاقة السلاح).

وتدار هذه الشركة بواسطة مهندسي صيانة + مهندسي شبكات إتصالات + فني أجهزة سيرفر موزعين على جميع إدارات المجمع.

عاشراً: إدارة فروع مكاتب شركات التأمين:

هي مكاتب تعمل على توفير خدمات تأمين المركبات بأفرعها المختلفة ، تم استجلابها من رئاسات شركات التأمين حتى توفر سبل الراحة لطالبي خدمة ترخيص المركبات.

حادي عشر: إدارة شركة هانوفا لأعمال النظافة:

هي شركة تعمل على نظافة المجمع على مدار الساعة بواسطة أفراد (رجال ونساء) موزعين على جميع المجمع ، والإطار الخارجي للمجمع.

المبحث الرابع

الدراسات السابقة

نستعرض في هذا المبحث أهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع (الاحتراق النفسي) (المهني) في الوظائف ذات العلاقة بالجمهور ، حيث نستعرض عنوان الدراسة واسم الباحث وتاريخ النشر وأهم النتائج التي توصلت إليها. وسوف نقوم أولاً باستعراض الدراسات السودانية ثم الدراسات العربية ثم الدراسات الأجنبية ، ومن ثم موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

أولاً: الدراسات السودانية (المحلية)

1/ دراسة سلوى محمد الحسن سيد أحمد (2015م):

بعنوان: (الإحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية العاملات بمراكز التربية الخاصة بمدينة أم درمان)

هدفت هذه الدراسة للتعرف عن سمة ومستوى الإحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية العاملات بمراكز التربية الخاصة بمدينة أم درمان وكشف الضغوط النفسية والمهنية المؤدية للإحترق النفسي ، أيضاً هدفت للتعرف على الفروق في أبعاد الإحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية.

حيث استخدمت الباحثة مقياس (ماسلاش وجاكسون للإحترق النفسي) وتم تطبيقه على 90 معلمة.

نتائج الدراسة:

1- درجات الإحترق النفسي لمعلمات التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية العاملات بمراكز التربية الخاصة بمدينة أم درمان وجدت منخفضة في بعدي

الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي وبصورة مرتفعة في بعد تبدل المشاعر تجاه التلاميذ.

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإجهاد الإنفعالي وتبدل المشاعر والدرجة الكلية للاحتراق النفسي تبعاً للتخصص الأكاديمي واتجاه الفروق في درجات المجموع الكلي للاحتراق النفسي بين بكالوريوس الإجتماع وبكالوريوس التربية كان لصالح بكالوريوس التربية.

3- عدم وجود علاقة إرتباطية دالة بين الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الإنفعالي ، تبدل المشاعر تجاه التلاميذ ونقص الشعور بالإنجاز) وعدد سنوات الخبرة لدى معلمات التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية ، العائلات بمراكز التربية الخاصة بمدينة أم درمان.

4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجات الإحتراق النفسي في بعدي الإجهاد الإنفعالي والشعور بنقص الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي تبعاً لدرجة الإعاقة العقلية للتلميذ التي تتعامل معها المعلمة بينما درجات بعد تبدل المشاعر تجاه التلاميذ تتأثر بدرجة إعاقة التلميذ العقلية (بسيطة، متوسطة ، شديدة) حيث هنالك فروق في تبدل المشاعر تجاه التلاميذ للمعلمات اللاتي يتعاملن مع التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية البسيطة والمتوسطة واللاتي يتعاملن مع الإعاقة العقلية بدرجاتها كلها (بسيطة ، متوسطة ، شديدة) لصالح المعلمات اللاتي يتعاملن مع التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية البسيطة والمتوسطة.

5- وجود فروق في متوسط درجات الإحتراق النفسي في بعد تبدل الماعر تجاه التلاميذ بين معلمات التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية ذوات الراتب المتدني والراتب المتوسط لصالح المعلمات ذوات الراتب المتوسط.

6- وجود علاقة إرتباطية سالبية بين عمر التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي أي كلما كانت المعلمة أكبر عمراً شعرت بنقص الإنجاز الشخصي.

2/ دراسة صلاح الدين عطا الله ، وزينب الحسن (2011م)

بعنوان: (الإحترق النفسي ومصادره لدى معلمي الموهوبين في السودان)

هدفت الدراسة إلى تقصي ظاهرة الإحترق النفسي لدى معلمي الموهوبين في السودان والتعرف على علاقتهم ببعض المتغيرات ، اشتملت عينة الدراسة على (60 معلماً ومعلمة) (46.7%) منهم ذكور و (3.53%) إناث ، تم تطبيق النسخة العربية من مقياس ماسلاش للاحترق النفسي ومقياس فيمان لمصادر الضغوط المهنية.

نتائج الدراسة:

- 1- مستوى الاحترق النفسي لدى معلمي الموهوبين يقع في المستوى المتدني في الأبعاد الثلاثة جميعها (الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز) ، وأن (55%) من معلمي الموهوبين يقعون في المستوى المتدني من الإجهاد الإنفعالي و(25%) في المستوى المعتدل (20%) في المستوى العالي.
- 2- كما بينت الدراسة أن (96.7%) يقعون في المستوى المتدني في تبدل المشاعر (3.3%) في المستوى المعتدل ، وأن (5%) يقعون في المستوى العالي في نقص الشعور بالإنجاز ، و(85%) يقعون في المستوى المتدني ، (10%) في المستوى العالي.

- 3- حددت الدراسة مصادر الضغط التي يعاني منها معلمو الموهوبين بدرجة شديدة ، بدرجة فوق المتوسط وبدرجة متوسطة وأسفرت الدراسة عن وجود علاقات إرتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين مصادر الضغوط المهنية والإجهاد الإنفعالي ، وبين مصادر الضغوط المهنية وتبدل المشاعر ، وبين نقص الشعور

بالإنجاز والخبرة التدريسية في مدارس الموهوبين وبين تبدل المشاعر والدرجة الوظيفية للمعلم ، كشفت النتائج أن أقوى المنبئات بالإجهاد الإنفعالي بين أبعاد مصادر الضغوط المهنية وبعد الأسباب الشخصية والمهنية.

3/ دراسة عادلة عبد الله حسن عبد الخالق ، (2010م).

بعنوان: (الاحتراق المهني وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية لدى معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم)

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق المهني لدى معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم ، حيث استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق المهني وطبقته على عينة مكونة من 120 معلمة.

نتائج الدراسة:

- 1- وجود درجة معتدلة من الاحتراق المهني في بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبدل المشاعر ودرجة مرتفعة في نقص الشعور بالإنجاز.
- 2- لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الإحتراق المهني وسط معلمات رياض الأطفال تعزى للحالة الاجتماعية.
- 3- توجد فروق دالة إحصائية في بعد الإجهاد الإنفعالي تبعاً للتخصص بينما لا توجد فروق دالة إحصائية في بعدي تبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز.
- 4- لا توجد علاقة إرتباطية دالة بين أبعاد الاحتراق المهني وسط معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم وعدد السنوات الخبرة.

4/ دراسة سلوى عبد الله الحاج (2002م):

بعنوان: (الإحتراق المهني وسط معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات ببعض المتغيرات الديموغرافية)

هدفت هذه الدراسة لبحث الإحترق المهني وسط معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية مثل: (الخبرة ، المؤهل الأكاديمي ، والعمل بعد الدوام).

حيث قامت الباحثة بجمع معلوماتها من (350 معلماً) وقد اشتملت أداة جمع المعلومات على المعلومات الأولية ومقياس الضغط المهني ومقياس ماسلاش للاحترق النفسي (المهني) استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ومنهج الدراسات الإستكشافية الإرتباطية والسلبية المقارنة.

نتائج الدراسة:

- 1- توجد علاقة دالة بين أبعاد الإحترق المهني ومتغير الخبرة بمعنى أنه كلما زادت الخبرة قل الإحترق المهني.
- 2- لا توجد فروق دالة في أبعاد الإحترق المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بمحلية الخرطوم مردها النوع.
- 3- توجد فروق دالة لدى معلمي مرحلة الأساس في أبعاد الإحترق النفسي تبعاً للحالة الاجتماعية وذلك لصالح المتزوجين.
- 4- توجد فروق دالة في أبعاد الاحترق المهني لمدى معلمي مرحلة الأساس تبعاً لنوع المدرسة التي يعمل بها المعلم (حكومية ، خاصة) وذلك لصالح الأساتذة الذين يعملون في المدارس الخاصة.
- 5- لا توجد فروق دالة في أبعاد الإحترق المهني لدى معلمي مرحلة الأساس تبعاً للعمل بعد الدوام.
- 6- توجد فروق دالة في كل أبعاد الإحترق المهني وسط معلمي مرحلة الأساس تبعاً لنوع المؤهل الأكاديمي وذلك لصالح المعلمين الذين يعملون بكالوريوس التربية والمؤهل الثانوي مقارنة مع من يحملون بكالوريوس غير تربوي.
- 7- لكل من الخبرة والضغط المهني قدرة تنبؤية دالة على كل أبعاد الاحترق المهني.

5/ دراسة مريم المبشر: (1999م)

بعنوان: المتغيرات النفسية(الضغط المهني والاحتراق المهني لدى خريجات التمريض العالي بالخرطوم)

أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (184) خريجة يمثلن خريجات التمريض العالي العاملات بالمرافق الصحية المختلفة الحكومية والخاصة بالعاصمة القومية (الخرطوم ، بحري ، أم درمان) وقد استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (المهني) ومقياس مثيرات الضغط المهني ومقياس غموض الدور المهني، وقد توصلت الباحثة لعدد من النتائج المهمة أبرزها:

1- أن غالبية خريجات التمريض العالي (60.3%) لديهم ضغط مهني دون الوسط ولم تظهر نتائج الدراسة أياً من خريجات التمريض لديهم ضغط مهني مرتفع.

2- أثبتت النتائج أن غالبية خريجات التمريض العالي لديهم احتراق مهني (58.1%) متوسط وأن (5%) فقط لديهم احتراق مهني مرتفع.

3- وجود علاقة إرتباطية دالة بين الضغط المهني وجميع أبعاد الاحتراق المهني.

4- أثبتت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة إرتباطية بين مكان العمل (الخاص ، عام) والتعرض للضغط والإحتراق المهني.

ثانياً: الدراسات العربية:

1/ دراسة سيلمان الوابلي (1995م)

بعنوان: (الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام في ضوء مقياس ماسلاش المعرب بمدينة مكة المكرمة).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي التعليم العام على مستوى التكرار والشدة في الأبعاد التالية:

(الإجهاد الإنفعالي ، وتبدل المشاعر نحو التلاميذ ، والشعور بنقص الإنجاز) وتكونت من (457) معلماً ومعلمة طبق عليهم مقياس ماسلاش المعرب.

نتائج الدراسة:

1- تعرض معلمو التعليم العام لظاهرة الإحترق النفسي بدرجة متوسطة على مستوى التكرار والشدة في البعدين التاليين : الإجهاد الإنفعالي وتبدل المشاعر نحو التلاميذ ، وبدرجة عالية في (نقص الشعور) بالإنجاز على مستوى التكرار والشدة.

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى التكرار والشدة في بعد الإجهاد الإنفعالي وعلى مستوى الشدة في بعد نقص الشعور بالإنجاز.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى التكرار في بعد نقص الشعور.

2/ دراسة نصر مقابلة (1996م)

بعنوان: (العلاقة بين مركز الضبط والإحترق النفسي لدى عينة من المعلمين)

هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين مركز الضبط والإحترق النفسي لدى عينة من المعلمين وتكونت عينة الدراسة من (309) معلماً ومعلمة (199 ذكور ، 110 إناث) تم اختيارهم بطريقة عشوائية من 24 مدرسة ثانوية في تخصصات مختلفة وكانت مؤهلاتهم العلمية تتراوح بين الدبلوم والمتوسط والبيكاريوس والماجستير وكانت سنوات الخبرة تتراوح (من سنة واحدة إلى 16 سنة فأكثر).

وقد طبق على العينة مقياس روتر لقياس مركز الضبط ومقياس الإحترق النفسي لدى المعلمين.

نتائج الدراسة:

1- وجود علاقة موجبة بين مركز الضبط الخارجي وبين فقدان الهوية الشخصية في مقياس الإحترق النفسي ووجود علاقة سالبة بين مركز الضبط الخارجي وبين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في مقياس الإحترق النفسي.

3/ دراسة زيدان السرطاوي (1997م)

بعنوان: (الإحترق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى عينة من العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية وعلاقته ببعض المتغيرات (التخصص ، نمط الخدمة ، سنوات الخبرة ، نوع الإعاقة) وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف بالرياض ، واستخدمت مقياس ماسلاش للاحترق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والإجتماعية.

نتائج الدراسة:

1- وجود مستوى معتدل من الإحترق النفسي في بعدي نقص الشعور بالإنجاز والإجهاد.

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتخصصين في التربية الخاصة وغير المتخصصين في بعد الإجهاد الإنفعالي لصالح المتخصصين.

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإجهاد الإنفعالي لصالح المعلمين الجدد الذين كانوا أكثر الفئات احتراقاً من غيرهم.

4- فئة المعلمين العاملين مع الإعاقات العقلية أكثر تعرضاً للإجهاد الإنفعالي مقارنة بزملائهم العاملين مع فئات الإعاقات الأخرى.

4/ دراسة أسماء العظية وطارق العيسوي (2004م):

بعنوان: (الإحتراق النفسي لدى عينة من العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة وعلاقته ببعض المتغيرات بدولة قطر)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحتراق النفسي لدى عينة من العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة بدولة قطر ، وعلاقته ببعض المتغيرات (الجنسية ، السن ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل الدراسي ، سنوات الخبرة ، نوع العمل، نوع الإعاقة) وتكونت عينة الدراسة من (138) من العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة بدولة قطر (قطريات وغير قطريات) واستخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- وجود مستوى معتدل من الإحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة بدولة قطر.

2- وجود فروق دلالة إحصائية بين القطريات وغير القطريات في الإحتراق النفسي بعد نقص الشعور بالإنجاز والدرجة الكلية ، لصالح القطريات.

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات العمرية المختلفة في الإحتراق النفسي لصالح الفئة العمرية الأقل من 30 سنة.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات وغير المتزوجات في الإحتراق النفسي في بعد نقص الشعور بالإنجاز والإجهاد الإنفعالي ، والدرجة الكلية لصالح غير المتزوجات.

5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة المختلفة في الإحتراق النفسي لصالح سنوات الخبرة الأقل من 5 سنوات في بعد الإجهاد الإنفعالي والدرجة الكلية.

6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهلات المختلفة في الإحترق النفسي لصالح الحاصلات على الثانوية العامة في بعد الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز والدرجة الكلية.

7- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق النفسي تبعاً لنوع الإعاقة.

5/ دراسة سعيد الظفري وإبراهيم القريوتي (2009م):

بعنوان: (الإحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان).

قام الباحثان بدراسة استهدفت التعرف على مستويات الإحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم بسلطنة عمان ، ومدى اختلاف هذه المستويات بناءً على التخصص والمؤهل الدراسي ، والحالة الإجتماعية للمعلمات ، بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة بين الإحترق النفسي وكل من الخبرة التدريسية ، والدورات التدريبية للمعلمات والمستويات الإقتصادية لطلاب المدرسة ، وقد تكونت العينة من (200) معلمة من معلمات الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بسلطنة عمان ، واستخدم الباحثان مقياس ماسلاش وجاكسون للاحترق النفسي (Burnout Inventory , MBI; Maslach & Jackson,1981) بأبعاده الثلاثة وهي: (الإجهاد الإنفعالي ، وتبدل الشعور ، ونقص الشعور بالإنجاز).

نتائج الدراسة:

- 1- وجود مستوى منخفض من الإحترق النفسي لدى عينة الدراسة وأن مستويات الإحترق النفسي اختلفت باختلاف التخصص لصالح التخصصات العلمية والمؤهل الدراسي لصالح حملة البكالوريوس مقارنة ب حملة الدبلوم العالي.
- 2- لا توجد فروق دالة إحصائية للحالة الإجتماعية للمعلمة.

3- أن جميع النتائج التي سبقت الإشارة إليها أن أبعاد الإحترق النفسي لدى المعلمات ترتفع كلما انخفض المستوى الإقتصادي لطلاب المدرسة.

4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعظم أبعاد الإحترق النفسي بالخبرة التدريسية والدورات التدريبية.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1/ دراسة ساروس وآخرين (Sarros and Others, 1990)

بعنوان: (مدى الإحترق النفسي لدى مدرسي المدارس الثانوية في فيكتوريا بأستراليا ومعلمي المدارس العام والخاصة بشمال أمريكا)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى الإحترق النفسي لدى عينة من مدرسي المدارس الثانوية في (فكتوريا بأستراليا) ومعلمي المدارس العامة والخاصة بشمال أمريكا ، ولقد أشارت النتائج إلى إرتفاع معدل الإحترق النفسي لدى المدرسين الأستراليين نظراً لقلة احترافهم ، ونقص خبراتهم المهنية وبطء نموهم المهني.

2/ دراسة فيرزين وآخرون (Piresen and Others , 1988)

بعنوان: (التعرف على العوامل المرتبطة بالإحترق النفسي)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المرتبطة بالإحترق النفسي لدى عينة مكونة من (1211) مدرساً من مدرستين في غرب كندا ، ولقد أشارت نتائج هذه الدراسة الكمية والكيفية أنه بخلاف العمل المستمر الشاق ربما يكون التوتر والضغط من الأسباب المؤدية للإحترق النفسي بالإضافة إلى عدم الرضا وعدم تقبل الذات.

3/ دراسة جولد (1985م)

بعنوان: (العلاقة بين مفهوم الذات الأكاديمي والإحترق النفسي لدى عينة من المعلمين المبتدئين في المدارس الإبتدائية)

هدفت الدراسة إلى:

1- التحقق من الصدق التلازمي لخمس مقاييس فرعية لمفهوم الذات

الأكاديمي ، وهي مستوى الطموح ، القلق ، الرضا ، الاهتمام الأكاديمي ،

ومستوى القيادة المبادأة ومدى إرتباط درجاتها بكل من درجات الأبعاد الفرعية لقائمة ماسلاش للإحترق النفسي كما تتمثل في الإستنزاف الإنفعالي ، وفقدان الآنية ، والإنجاز الشخصي من حيث التكرار والشدة.

2- معرفة ما إذا كانت بعض المتغيرات الديموغرافية وبعض متغيرات الشخصية تساهم في الشعور بالإحترق النفسي ، تكونت عينة الدراسة من (109) معلماً من المعلمين الخريجين المبتدئين في ممارسة مهنة التدريس في المدارس الإبتدائية.

نتائج الدراسة:

- 1- جود علاقة إرتباطية دالة بين درجات أبعاد مفهوم الذات الأكاديمي وبين درجات الأبعاد الثلاثة لقائمة ماسلاش للإحترق النفسي.
- 2- سجل المعلمون الذين حصلوا على درجات مرتفعة في اختبار مفهوم الذات الأكاديمي درجات منخفضة في المقاييس الفرعية للإحترق النفسي.

4/ دراسة مورجان وكريبيل (Morgan and Kerhbiel , 1985)

بعنوان: (الحالة النفسية للمعلمين الذين يتعاملون مع الأطفال المضطربين عقلياً والإحترق النفسي)

موضوع الدراسة معرفة الحالة النفسية للمعلمين الذين يتعاملون مع الأطفال المضطربين عقلياً ، والإحترق النفسي.

هدفت الدراسة إلى فحص الحالة النفسية لـ (126) معلماً من معلمي الأطفال المضطربين عقلياً ، وقد أسفرت النتائج أن المعلمين الذين لم يكونوا إنانيين في مداخلهم التدريسية والذين كانوا أكثر احتراقاً كانوا غير راضيين ومحبطين ومعتقدين أن احتياجاتهم يتم تجاهلها ، كما أن المعلمين الأكثر احتراقاً كانوا أكثر قلقاً وتوتراً وغضباً وعدوانية.

5/ دراسة بلاتسيدوا وأجالوتيس (Platsidou & Agalotis, 2008)

بعنوان: (مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية باليونان).

قام الباحثان بدراسة مستويات الإحترق النفسي لدى عينة من (127) معلماً ومعلمة من معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية باليونان وقد توصل الباحثان إلى وجود مستويات منخفضة من الإحترق لدى عينة الدراسة في الأبعاد الثلاثة لمقياس ما سلاش ، كما أشارت النتائج إلى:

- 1- وجود علاقة سلبية ودالة إحصائياً بين مستويات الإحترق النفسي ومستويات الرضا الوظيفي.
- 2- عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين درجة الإحترق والخبرة التدريسية.
- 3- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستويات الإحترق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة من حيث الموضوعات التي تناولتها ومكان إجراء الدراسة وعينة الدراسة وعدد أفراد الدراسة.

أولاً: التعليق على الدراسات السابقة:

- 1- التعرف على مستوى الإحترق النفسي الذي يتعرض له أفراد العينة.
- 2- وجود اختلاف حجم العينة ونوعها في معظم الدراسات السابقة .
- 3- هذه الدراسات في فترات زمنية مختلفة.
- 4- اختلاف نتائج الدراسات السابقة.
- 5- تحديد الفروق الموجودة بين أفراد العينة المدروسة.

ثانياً: الإستفادة من الدراسات السابقة:

- 1 صياغة مشكلة الدراسة.
 - 2 صياغة أهداف الدراسة.
 - 3 إتاحة فائدة قصوى للباحثة في تفسير النتائج ومناقشتها.
- موقع هذه الدراسة من الدراسات السابقة:**
- تعتبر هذه الدراسة هي بمثابة إضافة وإمداد وتطوير للدراسات التي سبقتها.

الفصل الثالث

منهج وإجراءات الدراسة

الفصل الثالث

منهج وإجراءات الدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل شرحاً مفصلاً للمنهج والإجراءات التي ستتبعها الباحثة لإجراء هذا البحث المسحي والذي يدور حول (الإحترق النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور - محلية أدمران).

أولاً: منهج البحث:

اتبعت الباحثة المنهجي الوصفي التحليلي وإجراءاته لأنها تتناسب مع طبيعة هذه الدراسة .

حيث يشير (عبد الرحمن سليمان ، 2004م : 83) إلى أن المنهج الوصفي بأنه منهج يهدف أساساً إلى دراسة الظروف أو الظواهر أو المواقف أو العلاقات كما هي موجودة والحصول على وصف دقيق لها يساعد على تفسير المشكلات التي تتضمنها أو الإجابة عن الأسئلة الخاصة بها. ويجب أن لا نفهم أن مهمة البحث الوصفي هي مجرد تجميع للبيانات أو المعلومات عن الظواهر أو الموضوعات التي يتعرض لدراستها ، وإنما مهمة البحث الوصفي تمتد إلى ما هو أبعد من ذلك حيث يهدف إلى توضيح العلاقات بين الظواهر وتحليلها وتفسيرها.

يذكر (نظمي عودة ، 2002م : 25) أن المنهج الوصفي بأنه ذلك المنهج الي يهدف إلى وصف ما هو كائن وتفسيره. ولتمييزه عن البحوث والمناهج الأخرى حيث يقول أن الفرق بين البحوث الوصفية والبحاث التجريبية يكمن في أن البحوث الوصفية ترصد الوقائع وتحاول معرفة ما وراء الظواهر التي حدثت بالفعل بينما في البحوث التجريبية يرتب الباحث الظروف لكي تقع الأحداث ، ويضيف بأنه نظراً لأن التربية تهتم أساساً

بنمو الأفراد جسماً و عقلياً ووجدانياً كما تهتم بهذا النمو ومتابعته فإن الدراسات الوصفية يطلق عليها أحياناً الدراسات التتموية وهي تحتل مكاناً رتياً بين الطرق المستخدمة في البحوث التربوية.

- **المنهج المسحي (Survey) :** هو استخدام طريقة منظمة لتحليل وتفسير وتصوير وتشخيص الوضع الراهن للظاهرة وما يرتبط بها. (أحمد بدر ، 2004م : 43).

- **المنهج التحليلي:** التحليل بإيجاز هو عملية تعريف وتقويم للأجزاء التي تكون منها الكل ، وهو وسيلة للحصول على معرفة غنية وجديدة ، تمكن الباحث من التمييز بين ما هو أساسي وما هو ثانوي من عناصر الظاهرة (سعد الهاجرس وآخرون ، 1999م : 51).

من التعريفات السابقة الذكر وغيرها يتضح أن العلماء يحتمون استخدام المنهج الوصفي في البحوث النفسية والتربوية.

مبررات استخدام المنهج الوصفي للبحث:

1- اختارت المنهج الباحثة المنهج المسحي التحليلي ، لأنه بحسب رأي العلماء هو المنهج الأنسب لموضوع الدراسات النفسية ، ولأن هذه الدراسة نفسية وتهدف إلى الوقوف على مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور (محلية أم درمان) وأن مجتمع البحث محدد المعالم استخدمت الباحثة طريقة مسح العينة Sample Survey وقامت بتوزيع أداة البحث على (10%) من مجتمع البحث تمثل العينة وذلك للحصول على البيانات التفصيلية عن موضوع البحث تمهيداً لإجراء التحليل الإحصائي لفهم وتفسير

الظاهرة والوصول لحقائق يمكن الاستفادة منها في بيانات مشابهة مما يسهم في نمو المعرفة الإنسانية في شتى المجالات.

2- وجدت الباحثة من واقع إطلاعها على بحث سابق مشابه لموضوع الدراسة أن جميع الباحثين استخدموا هذا المنهج لتناسبه مع الدراسات النفسية.

ثانياً: مجتمع البحث:

شمل البحث الحالي كل العاملين بمجمع خدمات الجمهور - محلية أم درمان، والمجمع يشتمل على (ضباط وضباط صف وجنود ومهندسين ومتعاونين ومتعاقدين إضافة إلى مجندي الخدمة الوطنية وعمال النظافة).

جدول رقم (1/3) يوضح العدد الكلي للأفراد العاملين بالمجمع حسب الإدارات المختلفة

الرقم	الوحدة	الصنف	العدد الكلي	العينة
1	إدارة المجتمع	الضباط	13	1
		الأفراد	47	5
		المجندين	5	1
2	إدارة الجوازات	الضباط	0	0
		الأفراد	497	51
		المجندين	7	1
3	إدارة السجل المدني	الضباط	71	7
		الأفراد	171	18
		المجندين	6	1
4	إدارة المرور	الضباط	21	2
		الأفراد	121	13
	المجموع		959	100

المصدر: إعداد الباحثة من واقع بيانات الإستبانة ، 2018م

ثالثاً: عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية الطبقية حيث ذكر (رجاء أبو علام ، 2007م: 263-264) أن البحث المسحي: هو الذي يدرس عينة من المجتمع ويطابق عليه مسح العينة وهو من أصعب أنواع البحوث لأنه يحتوي على أربعة أنواع وهي:

- 1- تعداد المحسوسات.
 - 2- تعداد غير المحسوسات.
 - 3- مسح العينات لمتغيرات محسوسة.
 - 4- مسح العينات لمتغيرات غير محسوسة.
- وعينة الدراسة الحالية أخذت عن طريق مسح العينات لمتغيرات غير محسوسة لأن الراي غير قابل للملاحظة.

وصف عينة البحث:

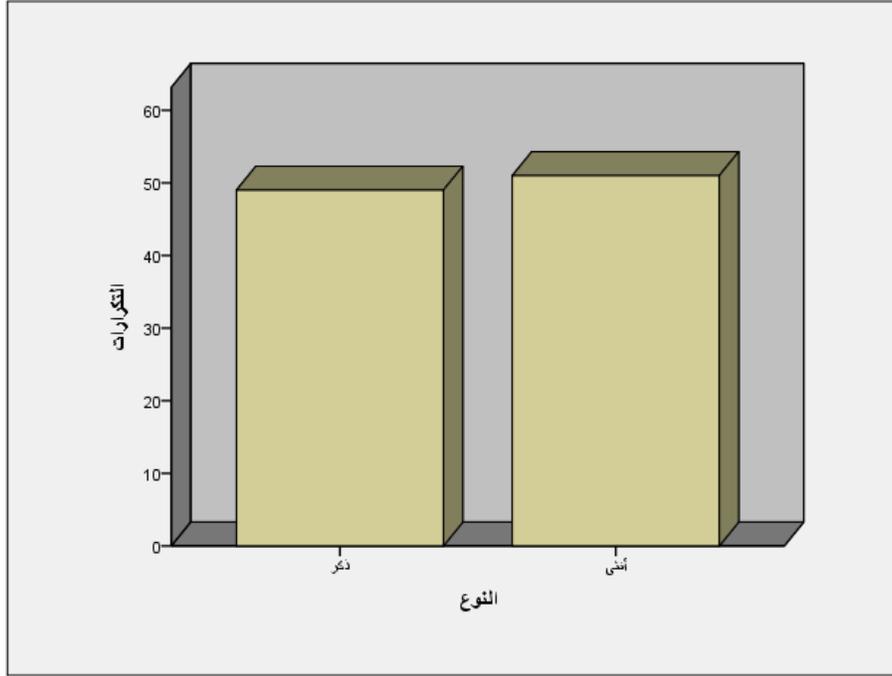
بعد الحصول على قائمة الأفراد العاملين بمجمع خدمات الجمهور ، تم توزيع الإستبانات بطريقة مسح العينة ، بعد جمع البيانات الأولية ، حيث تم الحصول على نسب المتغيرات المختلفة حسب الجداول التالية:

جدول رقم (2/3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع:

النوع	التكرار	التكرار النسبي
ذكر	49	%49.0
أنثى	51	%51.0
المجموع	100	%100.0

يتضح من الجدول السابق أن في متغير النوع إحتل النوع (أنثى) النسبة الأعلى من بين باقي النسب بنسبة (51.0%)، في حين إحتل المرتبة الدنيا النوع (ذكر) بنسبة (49.0%).

شكل رقم (1/3) يوضح التوزيع التكراري لمتغير النوع



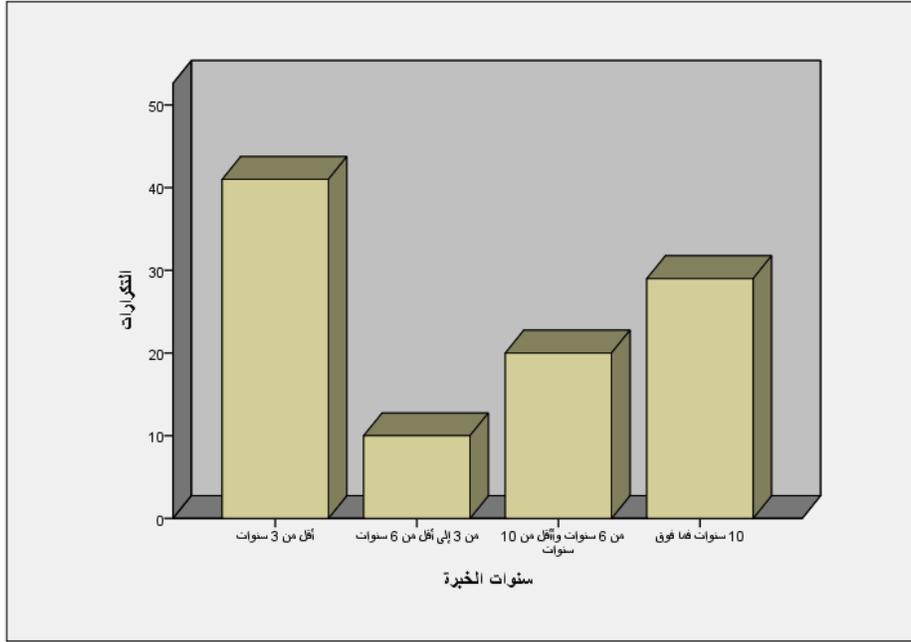
2. سنوات الخبرة:

الجدول رقم (3/3) يوضح التوزيع التكراري لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	التكرار النسبي
أقل من 3 سنوات	41	41.0%
من 3 إلى أقل من 6 سنوات	10	10.0%
من 6 سنوات وأقل من 10 سنوات	20	20.0%
10 سنوات فما فوق	29	29.0%
المجموع	100	100.0%

يتضح من الجدول السابق أن في متغير سنوات الخبرة إحتلت سنوات الخبرة (أقل من 3 سنوات) النسبة الأعلى من بين باقي النسب بنسبة (41.0%) يليها في المرتبة الثانية

سنوات الخبرة (10سنوات فما فوق) بنسبة (29.0%)، في المرتبة الثالثة سنوات الخبرة (من 6 سنوات وأقل من 10 سنوات) بنسبة (20.0%)، في حين إحتلت المرتبة الدنيا في المرتبة الثانية سنوات الخبرة (من 3 إلى أقل من 6 سنوات) بنسبة (10.0%).
شكل رقم (2/3) يوضح التوزيع التكراري لمتغير سنوات الخبرة



3. النظاميين:

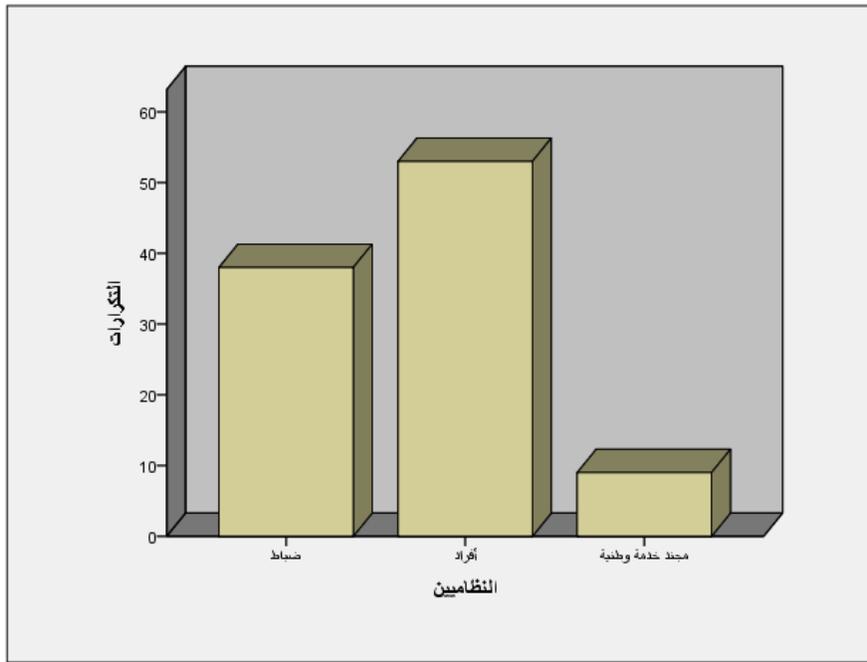
الجدول رقم (4/3) يوضح التوزيع التكراري لمتغير النظاميين

النظاميين	التكرار	التكرار النسبي
ضباط	38	38.0%
أفراد	53	53.0%
مجنّد خدمة وطنية	9	9.0%
المجموع	100	100.0%

يلاحظ من الجدول السابق أن في متغير النظاميين إحتل النظاميين (أفراد) النسبة الأعلى من بين باقي النسب بنسبة (53.0%) يليها في المرتبة الثانية النظاميين

(ضباط) بنسبة (38.0%)، في حين إحتل النظاميين (مجنّد خدمة وطنية) النسبة الأدنى بنسبة (9.0%).

شكل رقم (3/3) يوضح التوزيع التكراري لمتغير النظاميين



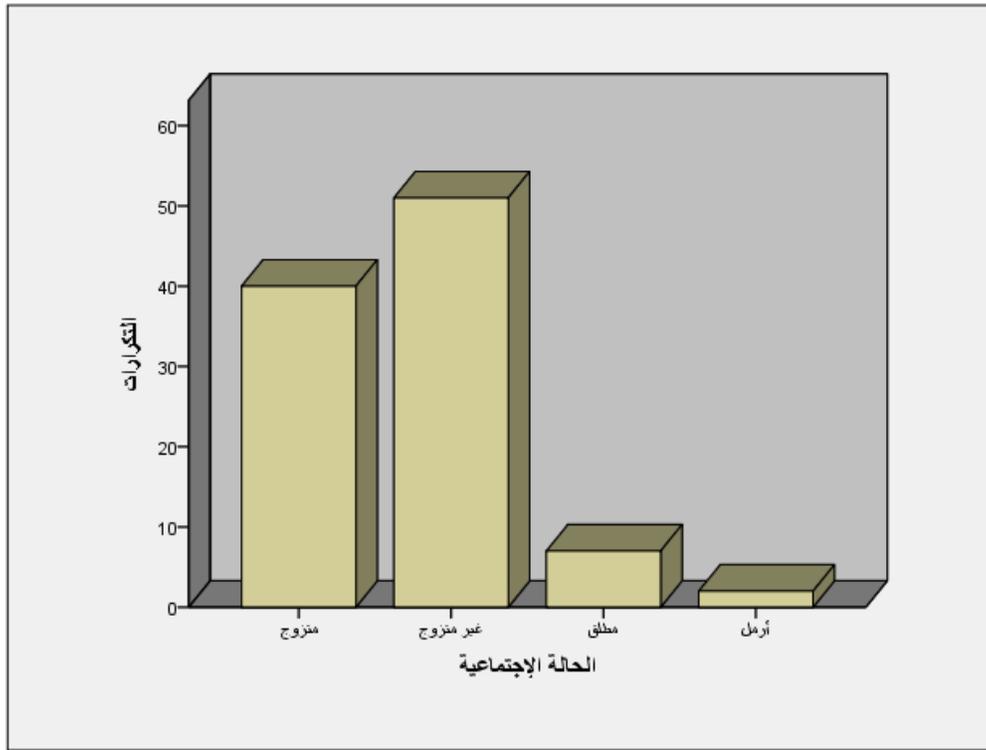
4. الحالة الإجتماعية:

الجدول رقم (5/3) يوضح التوزيع التكراري لمتغير الحالة الإجتماعية

التكرار النسبي	التكرار	الحالة الإجتماعية
%40.0	40	متزوج
%51.0	51	غير متزوج
%7.0	7	مطلق
%2.0	2	أرمل
%100.0	100	المجموع

يلاحظ من الجدول السابق أن في متغير الحالة الإجتماعية إحتلت الحالة الإجتماعية (غير متزوج) النسبة الأعلى من بين باقي النسب بنسبة (51.0%) يليها في المرتبة الثانية الحالة الإجتماعية (متزوج) بنسبة (40.0%) وفي المرتبة الثالثة ن الحالة الإجتماعية (مطلق) بنسبة (7.0%)، في حين إحتلت الحالة الإجتماعية (أرمل) النسبة الأدنى بنسبة (2.0%).

شكل رقم (4/3) يوضح التوزيع التكراري لمتغير الحالة الإجتماعية



رابعاً: أداة الدراسة:

أولاً: مقياس الإحتراق النفسي:

استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي لمناسبته للاستخدام في هذا البحث.

الصدق الظاهري:

للتأكد من الصدق الظاهري للمقياس قامت الباحثة بعرض المقياس على عدد من

الخبراء

من اساتذة الجامعات لابداء رأيهم وكانت كالاتي:

الاسم	الدرجة العلمية	الجامعة
1	هادية مبارك حاج الشيخ	آ. مشارك جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
2	بخيتة محمد زين	أستاذ مساعد جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
3	وفاق صابر	استاذ مشارك جامعة النيلين
4	صديق محمد احمد	استاذ مساعد جامعة النيلين

وبناءً على توصيات المحكمين اجريت التعديلات الآتية:

العبارات المحذوفة

عبارة رقم 1	اشعر ان عملي يستنفذني انفعالياً نتيجة عملية التدريس
عبارة 11	اشعر بالانزعاج والقلق لان مهنتي تزيد من قسوة عواطفي

كما تم تعديل صياغات عدد من العبارات كما هو موضح في الملحق

الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة من مجتمع البحث مكونة من (30) فرد وذلك للتأكد من خصائصه السايكومترية، وفيما يلي نتائج الدراسة:

1. صدق فقرات مقياس الإحترق النفسي:

وللتثبت من صدق المقياس حسب معامل ارتباط (بيرسون K. Person) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية درجة كل فقرة ، وبعد التطبيق اتضح أن جميع فقرات المقياس البالغة (20) فقرة صادقة في قياس ما أعدت لقياسه إذ كانت معاملات ارتباطها بالدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) ومستوى دلالة (0.05) حيث كانت

القيم الاحتمالية لها أقل من مستوى الدلالة (.01)) ومستوى دلالة (.05) أنظر الجدول
(6/3)

جدول رقم (6/3) يوضح إرتباط الفقرات بالدرجة الكلية لمقياس الإحتراق النفسي

مدلالة Level	القيمة الاحتمالية Sig	معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية Correlations	الانحراف المعياري Std. Deviation	الوسط الحسابي Mean	رقم الفقرة
.01	.000	.482**	.69311	2.6200	1
.01	.000	.454**	.81921	2.3400	2
.01	.004	.284**	.62247	2.5800	3
.01	.000	.428**	.80271	1.6100	4
.01	.000	.443**	.76085	2.3700	5
.05	.017	.238*	.67420	2.5000	6
.01	.000	.499**	.83236	2.2900	7
.05	.033	.214*	.57243	2.6600	8
.05	.033	.215*	.68601	1.7100	8
.01	.000	.484**	.77850	1.6000	10
.05	.033	.213*	.68902	2.5000	11
.01	.000	.557**	.81271	1.6900	12
.01	.000	.579**	.81377	2.3800	13
.05	.033	.212*	.39492	2.8400	14
.01	.000	.512**	.79290	2.2400	15
.05	.033	.216*	.57516	2.6500	16
.05	.017	.237*	.59246	2.6500	17

.01	.000	.403**	.80873	1.8500	18
.05	.017	.239*	.65281	2.5900	19
.01	.000	.377**	.86894	1.9500	20
			5.00605	46.4900	المجموع

2. صدق مقياس الإحترق النفسي:

من خلال التثبت من صدق فقرات مقياس الإحترق النفسي حسب معامل ارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية وبعد التطبيق اتضح أن جميع فقرات المقياس البالغة (20) فقرة صادقة في قياس ما أعدت لقياسه إذ كانت معاملات ارتباطها بالدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)) ومستوى دلالة (0.05) حيث كانت القيم الاحتمالية لها أقل من مستوى الدلالة (0.01)) ومستوى دلالة (0.05) . أنظر الجدول رقم (6/3) .

وبما أن علاقة الفقرة بالدرجة الكلية تعني أن المقياس يقيس سمة واحدة، إذن فصدق فقرات المقياس تعني أن المقياس صادق في قياس ما وضع من أجله ، وعلى ضوء ذلك فإن مقياس الإحترق النفسي صادق في قياس ما وضع لقياسه.

3. حساب ثبات مقياس الإحترق النفسي باستخدام معادلة الفاكرونباخ

Olvakronbach:

وللتثبت من ثبات المقياس استخدم الباحث في حساب الثبات معادلة (الفاكرونباخ) ، حيث تعد معادلة (الفاكرونباخ) من أساليب إستخراج الثبات. وقد إستخرج الباحث الثبات بإستخدام هذه الطريقة حيث بلغت قيمة معامل الثبات العام (0.617) وهذا يشير إلى أن المقياس يتمتع بثبات جيد.

جدول (7/3) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس الإحترق النفسي

عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
20	.617

4. الصدق التجريبي لمقياس الإحترق النفسي:

وعلى ضوء حساب قيمة معامل (ألفا كرونباخ) البالغة (.617) فإن الصدق التجريبي للمقياس يساوي (.785) وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، وهذا يشير أيضاً إلى أن مقياس الإحترق النفسي يتمتع بصدق جيد.

مقياس الأداء المهني:

كما قامت الباحثة باستخدام مقياس الاداء المهني بعد التأكد من مناسبته للاستخدام مع مجتمع البحث. وتكون المقياس من (29) عبارة تم عرضها على نفس الخبراء المذكورين وبتوصياتهم صارت عباراته (22) عبارة كما تم تعديل بعض العبارات وفقاً لما هو موضح بالملحق.

الدراسة الاستطلاعية:

وقد تم أيضاً اجراء الدراسة الاستطلاعية وكانت الخصائص السايكومترية للمقياس كما يلي:

1. صدق فقرات مقياس الأداء المهني:

وللتثبت من صدق المقياس حسب معامل ارتباط (بيرسون K. Person) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية درجة كل فقرة ، وبعد التطبيق اتضح أن جميع فقرات المقياس البالغة (22) فقرة صادقة في قياس ما أعدت لقياسه إذ كانت معاملات ارتباطها بالدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.01) حيث كانت القيم الاحتمالية لها أقل من مستوى الدلالة (.01) أنظر الجدول (8/3).

جدول رقم (8/3) يوضح إرتباط الفقرات بالدرجة الكلية لمقياس الأداء المهني

مدلالة Level	القيمة الاحتمالية Sig	معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية Correlations	الانحراف المعياري Std. Deviation	الوسط الحسابي Mean	رقم الفقرة
.01	.000	.599**	.49237	2.8000	1
.01	.000	.562**	.46232	2.7800	2
.01	.000	.643**	.59041	2.5700	3
.01	.000	.708**	.67353	2.5300	4
.01	.000	.581**	.57419	2.4400	5
.01	.000	.704**	.59933	2.6200	6
.01	.008	.263**	.77694	1.6800	7
.01	.000	.563**	.63214	2.6200	8
.01	.000	.595**	.73106	2.4700	8
.01	.000	.557**	.56595	2.7700	10
.01	.000	.654**	.51483	2.7600	11
.01	.000	.607**	.62044	2.6700	12
.01	.000	.347**	.46829	2.7700	13
.01	.000	.496**	.57243	2.6600	14
.01	.000	.402**	.60670	2.6600	15
.01	.000	.549**	.55048	2.6000	16
.01	.000	.474**	.42770	2.8300	17
.01	.008	.263**	.63691	2.2800	18
.01	.000	.604**	.64157	2.5500	19

.01	.000	.756**	.54781	2.7300	20
.01	.000	.575**	.47312	2.7200	21
.01	.000	.615**	.61759	2.6800	22
			6.73555	57.1900	لمجموع

2. صدق مقياس الأداء المهني:

من خلال التثبت من صدق فقرات مقياس الإحتراف النفسي حسب معامل ارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية وبعد التطبيق اتضح أن جميع فقرات المقياس البالغة (22) فقرة صادقة في قياس ما أعدت لقياسه إذ كانت معاملات ارتباطها بالدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (.01) حيث كانت القيم الاحتمالية لها أقل من مستوى الدلالة (.01) أنظر الجدول رقم (3) .

وبما أن علاقة الفقرة بالدرجة الكلية تعني أن المقياس يقيس سمة واحدة، إذن فصدق فقرات المقياس تعني أن المقياس صادق في قياس ما وضع من أجله ، وعلى ضوء ذلك فإن مقياس الأداء المهني صادق في قياس ما وضع لقياسه .

3. حساب ثبات مقياس الأداء المهني باستخدام معادلة الفاكرونباخ:

Olvakronbach

وللتثبت من ثبات المقياس استخدم الباحث في حساب الثبات معادلة (الفاكرونباخ) ، حيث تعد معادلة (الفاكرونباخ) من أساليب استخراج الثبات. وقد استخراج الباحث الثبات باستخدام هذه الطريقة حيث بلغت قيمة معامل الثبات العام (.875) وهذا يشير إلى أن المقياس يتمتع بثبات جيد.

جدول (9/3) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس الأداء المهني

عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
22	.875

4. الصدق التجريبي لمقياس الأداء المهني:

وعلى ضوء حساب قيمة معامل (ألفاكرونياخ) البالغة (0.875). فإن الصدق التجريبي للمقياس يساوي (0.935). وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، وهذا يشير أيضاً إلى أن مقياس الأداء المهني يتمتع بصدق عالي.

إجراءات جمع المعلومات:

قامت الباحثة باخذ التصريح من الادارة وقامت بتوزيع الاستبيان على العينة وقابلت الباحثة بعض الصعوبات في التطبيق تمثلت في ان بعض المفحوصين كانوا يحتاجون لشرح الغرض من الاستبيان وتوضيح المقصود في بعض العبارات. وبحكم عمل الباحثة في المجمع لم تكن هنالك صعوبات كثيرة في جمع المعلومات واسترداد الاستمارات ولم تكن هناك استمارات تالفة.

المعالجات الاحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثة المعدلات الاحصائية الآتية للوصول للنتائج:

- 1- اختبار (t) لعينة واحدة
- 2- اختبار (t) لعينتين
- 3- معامل ارتباط بيرسون
- 4- تحليل التباين الاحادي

الفصل الرابع

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

الفصل الرابع

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

الفرضية الأولى: (يتسم مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان بالإنخفاض)

الفرضية الصفرية $H_0 - Null Hypothesis$: تعني أن مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالإنخفاض.

الفرضية البديلة $H_1 - Alternate Hypothesis$: تعني أن مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالارتفاع.

للتحقق من الفرضية الأولى قامت الباحثة بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث لكل فقرة على حدة ، ولإختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسط الحسابي المحسوب والوسط الحسابي النظري، إستخدم الباحثة إختبار (T). والجدول رقم (1/4) يوضح ذلك:

جدول (1/4) اختبار (ت) لعينه واحده لقياس مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين

بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان

الوسط الحسابي المحسوب	الوسط الحسابي الفرضي	قيمه (ت)	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
2.3245	2.0000	92.868	99	.000

يلاحظ من الجدول رقم (1/4) أن قيمة الوسط الحسابي المحسوب يساوي (2.3245) وهي أقل من قيمة الوسط الحسابي الفرضي (2.0000)، وأن القيمة التائية قد بلغت (92.868) وأن قيمتها الإحتمالية كان مقدارها (0.000). وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، إذن نرفض الفرض الصفري الذي ينص على أن مستوى الإحترق النفسي لدى

العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالإنخفاض، ونقبل الفرض البديل الذي ينص على أن مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالإرتفاع. وهذا يشير إلى أن مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالإرتفاع.

مناقشة نتيجة الفرض الاول:

يرى فاروق عثمان (2001م) بأن الإحتراق النفسي يحدث نتيجة تكرار العمل اليومي مما يحدث نوعاً من الملل أو العمل لفترات طويلة دون الحصول على راحة أو الحصول على أجر منخفض أو صراعات قد تحدث بين الفرد وزملائه أو رؤسائه أو لعوامل خارجية مثل العمل في بيئة غير جيدة للعمل.

اتفقت نتيجة هذه الفرض مع دراسة ساوس وآخرين (1990م) بأن مستوى الإحتراق النفسي يتميز بالإرتفاع لدى المرشحين الإستراليين نظراً لقلّة احتراقهم ، ونقص خبراتهم المهنية وبطء نموهم المهني.

وترى الباحثة بأن الرتابة في العمل وتكرار العمل اليومي تأتي على رأس اسباب الاحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور كما أن متلقي الخدمة قد يكون أيضاً من الأسباب الرئيسية التي تتسبب في الإحتراق النفسي لدى عينة الدراسة بحيث أن العمل والتعامل مع الجمهور في عناء كبير جداً لأن الفئة التي يتعامل معها عينة الدراسة غير محدودة فيهم العاقل وفيهم الجاهل والأمي كما فيهم الواعي بدرجة عالية وتصادف بعض الأحيان التعامل مع مختلفين عقلياً ، عموماً ترى الباحثة أن الاحتكاك المباشر مع الجمهور قد يصيب العاملين بمجمع خدمات الجمهور بالضجر وعدم الرضا، ومن ثم ارتفاع في مستوى الاحتراق النفسي لديهم.

الفرضية الثانية: (يتسم مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان بالإنخفاض)

الفرضية الصفرية H_0 -Null Hypothesis: تعني أن مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالإنخفاض.

الفرضية البديلة H_1 . Alternate Hypothesis: تعني أن مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالإنخفاض.

للتحقق من الفرضية الثانية قامت الباحثة بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث لكل فقرة على حدة ، ولإختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسط الحسابي المحسوب والوسط الحسابي النظري، إستخدم الباحثة إختبار (T). والجدول رقم (2/4) يوضح ذلك:

جدول (2/4) اختبار (ت) لعينه واحده لقياس مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان

الوسط الحسابي المحسوب	الوسط الحسابي الفرضي	قيمه (ت)	درجه الحرية	القيمة الاحتمالية
2.6000	2.0000	84.908	99	.000

يلاحظ من الجدول رقم (2/4) أن قيمة الوسط الحسابي المحسوب يساوي (2.600) وهي أقل من قيمة الوسط الحسابي الفرضي (2.0000)، وأن القيمة التائية قد بلغت (84.908) وأن قيمتها الإحتمالية كان مقدارها (0.000). وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، إذن نرفض الفرض الصفرى الذي ينص على أن مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالإنخفاض، ونقبل الفرض البديل الذي ينص على أن مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور

بمحلية أم درمان يتسم بالارتفاع. وهذا يشير إلى أن مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالارتفاع.

مناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

مناقشة نتيجة الفرض الثاني:

يرى مساعد الماضي (2007م) بأن من أهم عناصر الأداء المهني هي كفايات الموظف وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف ، وهذا ما تقوم به إدارة مجمع خدمات الجمهور حيث تؤهل موظفيها تأهيلاً كاملاً حسب متطلبات مهنته.

وأيضاً من عناصر الأداء المهني حسب ما ذكر مساعد الماضي متطلبات العمل أو الوظيفة وتشمل المسؤوليات والمهارات والأدوار والخبرات التي يتطلبها أي عمل من الأعمال أو أي وظيفة من الوظائف.

وأيضاً المجمع يخضع لإدارة فاعلة تضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

اختلفت نتيجة هذا الفرض مع دراسة مريم المبشر (1999م) بأن غالبية لخريجات التمريض العالي لديهم احتراق نفسي وضغط مهني متوسط.

تفسر الباحثة هذه النتيجة وهي ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور. بالرغم من ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي والذي كان من المفترض المتوقع حسب علم الباحثة بأن ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي من شأنه أن يؤثر سلباً على مستوى الأداء المهني. ولكن جاءت نتيجة الدراسة لتبين عكس ذلك وهو ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى عينة الدراسة وترجع الباحثة السبب في ارتفاع الأداء المهني إلى أن عينة الدراسة يخضع لإحدى إدارات القوات النظامية والتي تعمل وفقاً لمنظومة ثابتة ونشطة على الدوام. ولا تتأثر بضغط العمل أو قلة لعائد ، فهي إدارة لتزم منسوبيها

بالإخلاص في العمل دون النظر إلى العائد المادي ودون النظر إلى أي مصالح شخصية ، لذلك وبالرغم من ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة لکه أيضاً مستوى الأداء المهني مرتفع وجيد.

الفرضية الثالثة: (توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان)

الفرضية الصفرية $H_0 - Null Hypothesis$: تعني لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان. **الفرضية البديلة $H_1 - Alternate Hypothesis$:** تعني توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان.

لقياس العلاقة الإرتباطية بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان إستخدم الباحثة معامل إرتباط بيرسون لتحديد درجة الإرتباط بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان الجدول رقم (3/4) يوضح ذلك:

جدول رقم (3/4) يوضح نتائج معامل إرتباط بيرسون لتحديد درجة الإرتباط بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان

العلاقة بين	معامل إرتباط بيرسون	القيمة الإحتمالية	مستوى الدلالة
مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان	.129	.200	.05

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل إرتباط بيرسون قد بلغت (.129). وأن القيمة الإحتمالية لمعامل إرتباط بيرسون كانت مقدارها (.200) وهي أقل من مستوى الدلالة (.05). إذن نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحتراق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان.

مناقشة نتيجة الفرضية الثالثة:

ولتفسير هذه النتيجة نذهب إلى ما ذهب إليه عبد الباري درة (2003م) بأن من الصعب تحديد أثر أي عامل من العوامل النفسية أو الاجتماعية على مستوى الأداء المهني وأن محددات ومعايير الأداء المهني تتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي ومعرفة العوامل التي تحدد هذها المستوى والتفاعل بينهما ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كلاً منها على الأداء. واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا

الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما.

اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة نصر مقابلة (1996م) حيث كانت نتيجة الدراسة وجود علاقة موجبة بين مركز الضبط الخارجي وبين فقدان الهوية الشخصية في مقياس الاحتراق النفسي ووجود علاقة سالبة بين مركز الضبط الخارجي وبين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في مقياس الإحتراق النفسي.

وتعتبر الباحثة هذه النتيجة كما ذكر سابقاً بأن إدارة المجمع تتبثق من الإدارات الشرطية ولها نظامها الإداري الفريد والذي يؤثر إيجاباً على أداء الموظفين ، الأمر الذي ينبغي علاقة الاحتراق النفسي بالأداء المهني لدى عينة الدراسة.

الفرضية الرابعة: (توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النوع) لحساب الفروق في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النوع (ذكر، أنثى)، قامت الباحثة بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت)، الجدول رقم (4/4) يوضح ذلك:

جدول (4/4) يوضح قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية لقياس

الفرق مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم

درمان تبعاً لمتغير النوع

النوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
ذكر	46.4082	5.27541	89.546	99	.000
أنثى	46.5686	4.78437			

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة التائية قد بلغت (89.546) وأن القيمة الإحتمالية لإختبار (ت) كانت مقدارها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النوع (ذكر ، أنثى) لصالح النوع (أنثى).

مناقشة نتيجة الفرضية الرابعة:

اتفقت نتيجة هذا الفرض مع دراسة سليمان الواييل (1995م) بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الإحترق النفسي على مستوى التكرار والشدة في تبلد المشاعر نحو التلاميذ على مستوى التكرار في بعض نقص الشعور .

توقعت الباحثة بأن يكون الإناث لديهم نسبة مرتفعة نسبياً عن الذكور في مستوى الإحترق النفسي بسبب الاعباء الاضافية التي يتحملها بالمنزل بلاضافة لاعباء العمل وهذه النتيجة تعزز هذا التوقع حيث يشكل العمل بالنسبة للمرأة ضرورة تفرضها الظروف الاسرية والاقتصادية بلاضافة لاعباء المنزل ولذلك يكون من المنطقي ان العاملات يكن اكثر شعورا بالاحترق وترى منى بدران (1997م) بأن هذه الفئة من الناس هي الأكثر عرضة للاحترق النفسي وهي الفئة الأكثر مثالية والتزاماً بمهنتها.

الفرضية الخامسة: (توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير سنوات الخبرة) لحساب الفروق في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (أقل من 3 سنوات من 3 إلى أقل من 6 سنوات، من 6 سنوات وأقل من 10 سنوات، 10سنوات فما فوق) قام الباحث بحساب الوسط الحسابي وتحليل التباين الأحادي ، الجدول رقم (5/4) يوضح ذلك:

الجدول (5/4) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

القيمة الإحتمالية Sig	القيمة الفائية F	متوسط المربعات M.S	درجات الحرية D.F	مجموع المربعات S.S	مصدر التباين S.V
.456	.876	22.045	3	66.136	بين المجموعات
		25.155	96	2414.854	داخل المجموعات
			99	2480.990	الكلية

يبين الجدول (5/4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (أقل من 3 سنوات، من 3 إلى أقل من 6 سنوات، من 6 سنوات وأقل من 10 سنوات، 10 سنوات فما فوق)، وذلك استناداً إلى قيم (F) المحسوبة لمتغير سنوات الخبرة (.876)، وقيمتها الإحتمالية التي تساوي (.456) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (أقل من 3 سنوات من 3 إلى أقل من 6 سنوات، من 6 سنوات وأقل من 10 سنوات، 10 سنوات فما فوق).

مناقش نتيجة الفرضية الخامسة:

نذهب إلى ما ذكرته منى زيدان (1998م) بأن للاحترق النفسي أربعة مراحل وهي مرحلة الاستغراق : وهي مرحلة يكون فيها مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً ، ومرحلة التبدل وهي المرحلة التي ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل ومرحلة الانفصال وهي مرحلة الإجهاد النفسي وإعتلال الصحة البدنية والمرحلة الأخيرة هي المرحلة الحرجة

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي يصل فيها إلى مرحلة الإجتياح والإنفجار يفكر فيها الفرد في ترك العمل.

اتفقت نتيجة هذا الفرض مع دراسة عادلة عبد الله حسن عبد الخالق (2010م) بأنه لا توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين أبعاد الاحتراق المهني وسط معلمات رياض الأطفال بمدينة الخرطوم وعدد سنوات الخبرة.

وترى الباحثة بأن كل هذه المراحل مرت على العالين في فترة التأهيل والتدريب قبل قدومهم للعمل الرسمي بالمجتمع ، وبذلك كانت النتيجة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين بمجمع خدمات الجمهور تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

وترجع الباحثة السبب في عدم وجود فروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة إلى حرص الإدارة على إكساب كل العاملين المهارات اللازمة التي تتعلق بمهمة كل شخص فأصبحت فوارق سنين الخدمة لا تمثل فارقاً يؤثر على أداء شخص على الآخر ولكن تبقى فارقاً عددياً فقط.

الفرضية السادسة: (توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمدينة أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين) لحساب الفروق في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمدينة أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين (ضباط، أفراد، مجند خدمة وطنية) قام الباحث بحساب الوسط الحسابي وتحليل التباين الأحادي ، الجدول رقم (6/4) يوضح ذلك:

الجدول (6/4) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمدينة أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين

النظاميين

مصدر التباين S.V	مجموع المربعات S.S	درجات الحرية D.F	متوسط المربعات M.S	القيمة الفائية F	القيمة الإحتمالية Sig
بين المجموعات	67.627	2	33.814	1.359	.262
داخل المجموعات	2413.363	97	24.880		

		99	2480.990	الكلبي
--	--	----	----------	--------

يبين الجدول (6/4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين (ضباط، أفراد، مجند خدمة وطنية) ، وذلك استناداً إلى قيم (F) المحسوبة لمتغير النظاميين (1.359)، وقيمتها الإحتمالية التي تساوي (0.262). وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين (ضباط، أفراد، مجند خدمة وطنية)

مناقشة نتيجة الفرضية السادسة:

يرى عبد الرحمن محمد العيسوي (د. ت) بأن هنالك أسباب تنظيمية للاحترق النفسي من شأنها أن تخلق فروقاً في الدرجة لإصابة العاملين بالاحترق النفسي فهو يرى بأن الأشخاص يريدون راتباً كافياً وفرصاً للترقية والتطور الوظيفي ، كما يريدون رؤساء متفاهمين وأكفاء. وهؤلاء غالباً ما يصابون بخيبة الأمل، الأمر الذي قد يخلق فروقاً في درجة الاحترق النفسي تبعاً للدرجة الوظيفية التي يعمل بها الشخص، ولكن جاءت نتيجة الدراسة بعكس ما ذكره العيسوي بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجتمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الرتبة.

وترجع الباحثة السبب وراء ذلك إلى خصوصية إدارة قوات الشرطة فهي تنتهج سلم إداري منظم وعادل يكلف العامل حسب حدود مهنته وحسب المهارات والإمكانات التي قدمتها له الإدارة ، وتتم الترقية تبعاً لهذا النظام الثابت والمعروف دون استثناءات لذلك لم تكن هنالك فروق في درجة الاحترق النفسي لدى العاملين بالمجتمع ترجع إلى الرتبة

بين الضباط أو ضباط الصف والجنود أو مجندي الخدمة الوطنية أو المدنيين من فنيين وتقنيين.

الفرضية السابعة: (توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية) لحساب الفروق في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية (متزوج، غير متزوج، مطلق أرمل) قام الباحث بحساب الوسط الحسابي وتحليل التباين الأحادي ، الجدول رقم (6/4) يوضح ذلك:

الجدول (6/4) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية

مصدر التباين S.V	مجموع المربعات S.S	درجات الحرية D.F	متوسط المربعات M.S	القيمة الفائية F	القيمة الإحتمالية Sig
بين المجموعات	122.381	3	40.794	1.660	.181
داخل المجموعات	2358.609	96	24.569		
الكلية	2480.990	99			

يبين الجدول (6/4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية (متزوج، غير متزوج، مطلق أرمل)، وذلك استناداً إلى قيم (F) المحسوبة لمتغير الحالة الإجتماعية (1.660)، وقيمتها الإحتمالية التي تساوي (.181) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية (متزوج، غير متزوج، مطلق أرمل).

مناقشة نتيجة الفرضية السابعة:

وبالرجوع إلى أدبيات البحث نذهب إلى ما ذكره المرزوقي (2004م) وهو يصدر تحديد مصادر الاحتراق النفسي فهو يرى بأن شعور الفرد بالضغط المهنية أو الضغوط النفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة تعرضه للاحتراق النفسي ولكن تعرض الفرد للاحتراق النفسي هو حتى نتيجة بمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل.

اختلفت نتيجة هذا الفرض مع دراسة أسماء العطية وطارق العيسوي (2004م) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات وغير المتزوجات في الاحتراق النفسي في بعد نقص الشعور بالإنجاز والإجهاد الإنفعالي. الدرجة الكلية لصالح غير المتزوجات.

وترى الباحثة بأن هذا ما يؤكد نتيجة الدراسة بأن متغير الحالة الاجتماعية لايؤثر بأي شكل من الأشكال على الاحتراق النفسي في مجال العمل. وبالتالي لا أثر له على أداء العاملين المهني الأمر الذي يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية.

الفصل الخامس

الخاتمة

النتائج والتوصيات والمقترحات

الفصل الخامس

الخاتمة

النتائج والتوصيات والمقترحات

أولاً: النتائج:

كانت النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية كما يلي:

1. مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالارتفاع.

2. مستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان يتسم بالارتفاع.

3. عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحترق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان.

4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النوع (ذكر ، أنثى) لصالح النوع (أنثى).

5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

6. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير النظاميين.

7. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور بمحلية أم درمان تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية.

ثانياً: التوصيات

- 1- تدريب كوادر مهنية متخصصة حتى تكون قادرة على تقديم الخدمات اللازمة لطالبي الخدمة من الجمهور ، والتصدي لضغوط العمل وتفادي مايؤدي للإحتراق النفسي.
- 2- إقامة دورات اهيلية بصورة مستمرة لإكساب العاملين بمجمع الخدمات فنيات التعامل الإيجابي مع الجمهور لضمان لإنجاز الخدمة على أتم وجه وحفاظاً على الصحة النفسية لكوادر المجمع.
- 3- تحسين بيئة العمل من خلال توفير المعدات الفنية اللازمة لإنجاز العمل وتدريب العاملين على كيفية التأمل الآمن معها.
- 4- العمل على تحسين الأوضاع المعيشية للعاملين بالمجمع من خلال تفعيل نظام الحوافز وتوفير المسكن والترحيل من وإلى مكان العمل.
- 5- التأكد من مناسبة أعباء العمل والمهام الموكلة لمقدرات كل شخص بالمجتمع ومراعاة التخصصية في توكيل المهام لكل شخص.

ثالثاً: المقترحات:

- 1- إجراء دراسة تهدف إلى التعرف على مسببات الإحتراق النفسي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور.
- 2- تطبيق برنامج إرشادي من شأنه إكساب العاملين سلوكيات التعامل الإيجابي مع الجمهور.
- 3- إجراء دراسة تبحث أو تقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور وعلاقته بدافعية الإنجاز.
- 4- إجراء دراسة مسحية من شأنها أن تبحث عن طبيعة المشكلات التي تواجه العاملين بمجمع خدمات الجمهور.

5- إجراء دراسة تهدف لمعرفة اتجاه أفراد قوات الشرطة بالإدارات المختلفة (الجوازات ، المرور ، السجل المدني ، الجمارك ، الدفاع المدني ، شركات التأمين..إلخ) نحو العمل بمجمع خدمات الجمهور.

المصادر والمراجع

المصادر المراجع قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم

أولاً: الكتب :

- 1- أحمد ، بدر (2004م) ، تكامل المسارين النوعي والكمي في بحوث علم المعلومات والمكتبات ، العدد 21 .
- 2- باجاير عادل ، (1416هـ/2006م) ، الإتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الإجتماعيين والأخصائيات الإجتماعيات.
- 3- البدري ، طارق عبد الحميد ، (2001م) ، الأساليب القيادية والإدارية في المؤسسات التعليمية ، ط1 ، دار الفكر للطباعة والنشر ، عمان ، الأردن.
- 4- الخزاني ، عبد الحكيم أحمد ، (1999م) ، تكنولوجيا الأداء في التقييم إلى التحسين ، تقييم الأداء ، ج1 ، مكتبة ابن سينا ، القاهرة ، مصر.
- 5- درة عبد البارئ ، (2003م) ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات ، الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، عمان.
- 6- رجاء محمود أبو علام (2007م)، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات.
- 7- سعد الهاجرسي وسيد حسب الله ، (1999م)، المكتبات والمعلومات والتوثيق ، دار الثقافة ، مجلد 1.
- 8- السلمي ، علي ، (1985م) ، تطوير الفكر التنظيمي وكالة المطبوعات الكويت.

- 9- عبد الحميد المغربي ، (2007م) ، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان.
- 10- عبد الرحمن سيد سليمان ، (2004م) ، علم النفس النمو ، مكتبة الرشيد ، الرياض ط 1 .
- 11- علي عسكر ، (2000م) ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق ، (الطبعة الثانية) ، الكويت.
- 12- علي عسكر ، حسن جامع ، محمد الأنصاري ، (1986م) ، مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية في دولة الكويت لزيادة الإحترق النفسي ، المجلة التربوية ، كلية التربية ، جامعة الكويت ، العدد العاشر ، المجلد الثالث.
- 13- عمر حامد ، (1995م) ، المرشد في التوظيف الإجتماعي التعليم ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة .
- 14- العوامل ، نائل ، (1996م) ، مبادئ في الإدارة العامة ، ط 2 ، مركز أحمد ياسين ، عمان ، الأردن.
- 15- فارس حلمي ، (2013م) ، تأليف رونالدي ريجيو ، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي ، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 16- فاروق السيد عثمان ، (2001م) ، القلق وإدارة الضغوط ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، العدد 163. (ب.ت).
- 17- محمد عبد الرحيم عدس وعدنان عارف مصلح ، (1983م) ، رياض الأطفال ، الطبعة الثانية ، عمان دار مجدلان للنشر والتوزيع الأردن.
- 18- محمد محمد العيسوي ، (د.ت) ، دراسة مقارنة لأثر بعض المهن في إحداث الإحترق النفسي ، مجلة التربية ، جامعة الزقازيق ، مصر ، العدد 163.

19- مساعد الماضي ،(1417هـ/2007م) ، معوقات الإتصال الإداري وإنعكاساتها على الأداء الوظيفي ، دراسة تحليلية مطبقة على المسسات الإدارية الوسطى والتنفيذية ، بإمارة منطقة الرياض ، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، الرياض.

20- مصطفى ، أحمد سيد ، (2004م) ، تمكين الموظفين السمات المميزة والمقاييس المؤثرة ، المؤتمر الدولي الرابع عشر للتدريس والتنمية ، القاهرة ، مصر .

21- معن محمود أحمد العياصرة ، (2008م) ، الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالإحتراق النفسي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى.

22- نجيب رنا ، (2001م) ، مصادر الإحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعقوبين عقلياً في اليمن ، مجلة مركز البحوث التربوية ، المجلد 10 ، العدد 20؟

23- هاينز ماريون آي (1989م) ، إدارة الأداء والدليل الشامل للإشراف الفعال ، ترجمة : محمود مرسي وزهير الصباغ ، معهد الإدارة العامة الرياض ، السعودية.

24- ياغني ، محمد عبد الفتاح ، (2003م) ، التدريس الإداري مركز أحمد ياسين الفني ، عمان ، الأردن.

ثانياً: الرسائل العلمية الجامعية:

1- أحمد زوقر جاسم محمد ، (2004م) ، الإحتراق النفسي لدى معلمي الإمارات العربية ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن.

2- إيمان الخيام سعد سالم ، (2015م) ، ضغط العمل وعلاقته ببعض المتغيرات لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية ، رسالة ماجستير غير منشورة.

- 3- إيمان محمد مصطفى زيدان ، (1998م) ، مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه وغير الموجه في تحقيق الذات النفسي لدى عينة من المعلمات ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة.
- 4- سلوى عبد الله الحاج ، (2002م) ، الإحترق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الجغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم.
- 5- صلاح الدين فرج عطا الله ، وزينب عبد الرحمن الحسن ، محرم (1432هـ/2011م) ، الإحترق النفسي ومصادره لدى معلمي الموهوبين في السودان ، دراسة ميدانية ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية ، المجلد الثالث ، العدد الأول.
- 6- العمري ، سيد سرحان ، (2007م) ، الإحترق النفسي لدى معلمي المدينة المنورة ، (رسالة علمية) ، جامعة اليرموك ، الأردن.
- 7- محمد جمعة محسن ، (2011م) ، الإحترق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالإتجاه نحو مهنة التعليم ، دراسة ميدانية على معلمات ثانويات مدينة القطيف ، المملكة العربية السعودية ، بحث ماجستير في العلوم النفسية والإجتماعية ، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.
- 8- منى محمد علي بدران ، (1997م) ، الإحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات ، دراسة ميدانية رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة.
- 9- ندى إبراهيم عبد الجبار ، (2014م) ، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي المرحلة الثانوية بمحلية الخرطوم.
- 10- نظمي عودة موسى ، (2002م) ، قلق الإمتحانات وعلاقته بمستوى الطموح والمستوى الإقتصادي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية.

11- نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني ، (2008م) ، الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة ، رالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الدورات والمجلات العلمية المتخصصة:

1-الزغلول رافع ، (2003م) ، الإحترق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط الكرك من وجهة نظر المعلمين ، مؤتة للبحوث والدراسات ، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ، المجلد 18 ، العدد 6 ، ص 243.

2-آل مشرف ، فريدة بنت عبد الوهاب ،(2000م)، مصادر الإحترق النقفي التي تتعرض لها عينة من العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة ، بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة ، جامعة الخليج العربي ، البحرين.

3-البتال زيد محمد (2000م) ، الإحترق النفسي لدى معلم التربية الخاصة ، بحث مقدم في ندوة الإرشاد المهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة جامعة الخليج العربي ، البحرين.

4-بدوي الشفيق أحمد ، (1996) ، تحليل وتقويم تخطيط التعليم قبل المدرسي بولاية الخرطوم ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية.

رابعاً: الشبكة العنكبوتية (الإنترنت):

- 1- www.tvdi.org
- 2- www.Textmed.org
- 3- www.almaany.com

الملاحق

ملحق رقم (1)

المقياس قبل التعديل



بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
كلية التربية
قسم علم النفس

السيد/ الدكتور.....المحترم،

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته ،،

بين يديك إستبيان لقياس الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور محلية أم درمان الرجاء التكرم بإبداء آرائكم من حذف وتعديل وإعادة صياغة لبنود المقياس علماً بأن عنوان البحث (الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور محلية أم درمان) .
ولكم وافر الشكر والتقدير

إشراف أ.د.

علي فرح أحمد فرح

الباحثة /

إيمان عبد الرحيم عبد الله مصطفى

مقياس ماسلاش للإحترق النفسي في صورته الأصلية

(قبل التحكيم)

إعداد : كريستينا ماسلاش (Cristina Maslach)

6	5	4	3	2	1	صفر
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقاً

6	5	4	3	2	1	0	العبارة	الرقم
							أشعر أن عملي يستنفذني انفعالياً نتيجة عملية التدريس.	1.
							أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المدرسي.	2.
							أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد.	3.
							من السهل معرفة مشاعر طلابي.	4.
							أشعر أنني أتعامل مع بعض الطلبة وكأنهم أشياء لا بشر.	5.
							إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد.	6.
							أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل	7.

							طلّابي.	
							أشعر بالاحترق النفسي من عملي.	8.
							أشعر أن لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال عملي.	9.
							أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتدريس.	10.
							أشعر بالإنزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفني.	11.
							أشعر بالحيوية والنشاط.	12.
							أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التدريس.	13.
							أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهد كبير.	14.
							حقيقة لا أهتم بما يحدث مع طلابي من مشاكل.	15.
							أن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة.	16.

							17. أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع طلابي.
							18. أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع طلابي.
							19. أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة.
							20. أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة.
							21. أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة.
							22. أشعر أن الطلبة يلومني عن بعض مشاكلهم.

بسم الله الرحمن الرحيم

مقياس مستوى الأداء الوظيفي (قبل التحكيم)

المرشد النفسي - لاستخدامات الإدارة المدرسية والمدرسين

البعد الأول: الشخصية العامة:

الرقم المتسلسل	العبرة	إطلاقاً	أحياناً	دائماً
1.	يهتم بظهره العام.			
2.	يتمتع بشخصية قوية ومؤثرة.			
3.	يتقبل النقد البناء واستفيد منه.			
4.	يتكيف بسهولة مع المواقف المتغيرة.			
5.	يتمتع بالإتزان الإنفعالي في المواقف المختلفة.			
6.	يتمتع باللباقة والنظر الثاقب للأمر.			
7.	لديه روح المبادرة والنشاط.			
8.	يمتلك الدافعية للعمل.			
9.	لديه القدرة على العمل في أمان وظروف متنوعة.			
10.	يتقبل الأعمال الإضافية بروح طيبة.			

البعد الثاني: الجانب الإداري

11.	يلتزم بمواعيد العمل والدوام الرسمية .			
12.	يتبع التعليمات المتعلقة بالعمل الإرشادي.			
13.	يقيم علاقات مهنية مع إدارة المدرسة والمعلمين.			

			14. قادر على ضبط الفصل في حصص التوجيه الجمعي.
			15. يلتزم بتعليمات المدرسة وأنظمتها ولوائحها.
			16. متمكن من تخصصه وجوانب مهنته.
			17. لديه القدرة على إدارة جلسات الإرشاد.
			18. يعتذر عندما لا يتمكن من الحضور إلى المدرسة.
			19. لديه الجدية في العمل.
			20. يستطيع التفاعل وإقامة العلاقات الإجتماعية مع طاقم المدرسة.
			21. يستطيع التواصل مع المجتمع المحلي.
			22. قادر على إقامة العلاقات الإجتماعية مع الطلبة.
			23. يشارك في الأنشطة المدرسية الترفيهية.
			24. يساعد في نشر ثقافة الإرشاد النفسي.
			25. يشارك طاقم المدرسة في المناسبات الإجتماعية.
			26. يساعد في تقبل المجتمع لمهنة الإرشاد.
			27. لديه مهارات الإتصال الجيد مع الآخرين.
			28. متقبل وراضي عن مهنته.
			29. يشارك في الأنشطة المدرسية التي تتطلب وجوده فيها.



ملحق رقم (2)

الاستبيان بصورته النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
كلية التربية
قسم علم النفس

مقياسي الاحتراق النفسي والأداء المهني

أخي الكريم / أختي الكريمة

يهدف هذا البحث إلى معرفة بعض المشاعر والإنفعالات التي تبدر منك نتيجة لضغوط العمل المستمرة.

المرجو وضع علامة (√) أمام العبارة التي تناسب حالتك ، وتذكر أنه لا توجد إجابة صائبة وإجابة خاطئة ، نهدف فقط إلى التعرف على مدى انطباق العبارة على ما تشعر به وتذكر أيضاً أن إجابتك عن هذه العبارات ستكون سرية وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

وجزاكم الله خيراً،،

الباحثة

البيانات الأولية:

النوع:

ذكر أنثى

سنوات الخبرة:

أقل من 3 سنة من 3 وأقل من 6 سنة من 6 وأقل من 10 سنة

10 سنوات فما فوق

النظاميين :

ضابط أفراد مجند خدمة وطنية المدنيين:

مهندس فني تقني كادر طبي عمال

الحالة الاجتماعية:

متزوج غير متزوج مطلق أرمل

مقياس الاحتراق النفسي:

الرقم	العبرة	أوافق	محايد	لا أوافق
23.	أشعر أن طاقتي مستنفذة بنهاية الدوام.			
24.	أشعر بالإرهاك حينما أستيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد.			
25.	من السهل معرفة مشاعر متلقي الخدمة.			
26.	أشعر أنني أتعامل مع بعض العملاء وكأنهم أشياء.			
27.	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد.			
28.	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل الجمهور .			
29.	أشعر بالإجهاد عندما أكون في العمل.			
30.	أشعر أن لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال عملي.			
31.	أصبح أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالمجمع.			
32.	أشعر بالحيوية والنشاط في العمل.			
33.	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة الخدمة المدنية.			

					أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهااد كبير .	34.
					أهتتم بما يحدث مع زملائي بالعمل من مشاكل .	35.
					أن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة .	36.
					أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع العملاء .	37.
					أشعر بالسعادة بعد انتهاء العمل مع الجمهور .	38.
					أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة .	39.
					أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة .	40.
					أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة .	41.
					أشعر أن الناس يلومني عن بعض مشاكلهم .	42.

مقياس الأداء المهني:

الرقم	العبارة	دائماً	أحياناً	لا يحدث
30.	أهتم بمظهري العام.			
31.	أتمتع بشخصية قوية ومؤثرة.			
32.	أقبل النقد البناء.			
33.	أحاول أن أستفيد من النقد البناء.			
34.	أتمتع بالإتزان الإنفعالي في المواقف المختلفة.			
35.	أمتلك روح المبادرة والنشاط.			
36.	ليست لدي الدافعية للعمل.			
37.	أمتلك القدرة على العمل في ظروف متنوعة.			
38.	أقبل الأعمال الإضافية بروح طيبة.			
39.	ألتزم بمواعيد العمل والدوام الرسمي .			
40.	أتبع التعليمات المتعلقة بالعمل.			
41.	ألتزم بعلاقة مهنية مع إدارة العمل والزملاء.			
42.	أتمكن من تخصصي وجوانب مهنتي.			
43.	لدي لقدرة على القيادة إذا ما وكلت لي			
44.	أعتذر عندما لا أتمكن من الحضور إلى العمل.			
45.	أتكيف بسهولة مع المواقف الجديدة.			

					46. أستطيع التفاعل وإقامة علاقات إجتماعية جيدة مع زملاء العمل.
					47. أشرك في الأنشطة الترفيهية إن وجدت.
					48. أساهم في نشر السلوك الحضاري.
					49. أعمل على تقديم المساعدة لمن يطلبها من الزملاء.
					50. أمتلك مهارات الاتصال الجيد مع الآخرين .
					51. راضٍ عن مهنتي.

ملحق رقم (3)
محكمو الإستبانة

الاسم	الجامعة
د. وفاق صابر	جامعة النيلين
د. هادية المبارك الحاج	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
د. صديق محمد أحمد	جامعة النيلين
د. بخيتة محمد زين	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا